

# **Gescheiden Werelden**

**Rapport onderzoekscommissie vrouwenopvang  
in de Gooi en Vechtstreek**

**Juni 2012**

## **Gescheiden werelden**

De commissie heeft gezocht naar de antwoorden op de vragen die in haar opdracht gesteld waren. Gaandeweg kwam de vraag naar boven wat de oorzaak kan zijn van de ontstane situatie.

Het onderzoek is te kort en beperkt geweest om op die vraag een uitputtend antwoord te geven. Wel hebben wij gehoord en gelezen hoe het verblijf in het huis door cliënten is ervaren, hoe directie en bestuur aankeken tegen hun werk en verantwoordelijkheden, hoe de gemeente haar rol heeft ingevuld en hoe andere organisaties veel, of een beetje, zich hebben bemoeid met de gang van zaken binnen de vrouwenopvang. Wat ons daarbij is opgevallen is dat dezelfde situatie door betrokkenen totaal anders geïnterpreteerd werd.

Alsof men hetzelfde meemaakte maar vanuit gescheiden werelden.

## Inhoud

|                                                                 | pagina |
|-----------------------------------------------------------------|--------|
| 1 Inleiding en opbouw rapport                                   | 4      |
| 2 Onderzoeksopdracht                                            |        |
| 3 Samenstelling onderzoekscommissie en werkwijze commissie      |        |
| 4 Het verhaal van de cliënten                                   | 5      |
| 5 De cliëntenraad                                               | 7      |
| 6 Het bestuur van de stichting Vrouwenopvang het Gooi           |        |
| 7 De directie                                                   | 9      |
| 8 Het personeel                                                 |        |
| 9 De gemeente                                                   | 10     |
| 10 De Federatie Opvang                                          | 11     |
| 11 Overige betrokkenen                                          |        |
| 12 Overige bevindingen van de onderzoekscommissie               | 13     |
| 13 Samenvattende eindconclusie van de commissie                 | 15     |
| 14 Aanbevelingen aan het college van burgemeester en wethouders | 16     |
| Bijlagen                                                        |        |

## 1. Inleiding en opbouw rapport

Begin april 2012 zijn bij de gemeente Hilversum signalen binnen gekomen over klachten rondom de Stichting Opvangcentrum het Gooi. De klachten waren zodanig ernstig dat het college van burgemeester en wethouders op 17 april 2012 besloten heeft om, op grond van de rol van de gemeente als subsidiegever, een onafhankelijk onderzoek te laten uitvoeren naar de vrouwenopvang in de Gooi en Vechtstreek.

Daarnaast werden er vanaf 3 april praktische maatregelen genomen. Op 5 april was een crisisteam gevormd en in samenwerking met de Federatie Opvang werden op vrijdag 6 april vier vrouwen en vijf kinderen op een andere locatie in de regio ondergebracht.

Het bestuur van de Stichting Opvangcentrum Het Gooi is teruggetreden nadat zij, in afwachting van de resultaten van het onderzoek, de directie op non-actief had gesteld. Een nieuw interim-bestuur is aangetreden. Tevens is een tijdelijke interim-staf aangesteld voor de begeleiding van de toen nog aanwezige cliënten (6 vrouwen en hun kinderen).

Er verblijven nu geen cliënten meer in het opvangcentrum. Een door het nieuwe bestuur ingestelde klachtencommissie is bezig met de behandeling van alle individuele klachten.

In dit rapport doet de onderzoekscommissie op basis van de onderzoeksopdracht verslag van de bevindingen. Hieraan worden ook conclusies verbonden en tevens worden aanbevelingen gedaan aan de opdrachtgever, te weten het college van burgemeester en wethouders van Hilversum.

## 2. Onderzoeksopdracht

De onderzoeksopdracht omvat drie clusters met vragen over de periode 2004 tot april 2012, te weten:

- onderzoek de klachten over de vrouwenopvang en de afhandeling daarvan;
- onderzoek het functioneren van de Stichting Vrouwenopvang het Gooi;
- onderzoek het toezicht op de opvang en de kwaliteitsborging.

Hiernaast is de commissie gevraagd een oordeel te vellen op de drie onderdelen en aanbevelingen te doen voor de toekomst.<sup>1</sup>

## 3. Samenstelling en werkwijze onderzoekscommissie

De onafhankelijke commissie bestaat uit:

- Mevrouw J. Haanstra (voorzitter)
- Mevrouw A.E.A.M. Miedema (lid)
- Mevrouw J.M.G. Engelsman (lid)

De commissie is ondersteund door een ambtelijk secretariaat.

De commissie baseert het rapport op een groot aantal dossiers, stukken en gesprekken met betrokkenen, zoals ex-bewoonsters van het opvangcentrum, het voormalige bestuur, de

---

<sup>1</sup> De volledige onderzoeksopdracht is weergegeven in bijlage 1.

directie, het huidige interim-bestuur, (ex-)personeelsleden, de gemeente Hilversum, de Federatie Opvang, en met instellingen die een relatie hebben met de vrouwenopvang, zoals Versa Welzijn.

De commissie heeft geen individuele klachten onderzocht en behandeld. Hiervoor is de reeds genoemde klachtencommissie van het huidige bestuur ingesteld.<sup>2</sup>

De commissie realiseert zich dat in deze korte tijd niet alles uitgebreid onderzocht kan worden en dat er mogelijk nog informatie is die niet boven tafel is gekomen. Desondanks meent de commissie op basis van de haar beschikbaar gestelde informatie tot de in dit rapport opgenomen conclusies en aanbevelingen te kunnen komen.

De commissie wil alle betrokkenen die hebben meegewerkt door dossiers ter inzage te geven, in gesprek te gaan met de commissie, of op andere wijze hebben bijgedragen, bedanken voor hun inzet en openheid.

Het rapport volgt de lijnen van het gevoerde overleg met de betrokken personen en instellingen. Daarin zijn de antwoorden op de onderzoeksvragen vervat.

#### **4. Het verhaal van de cliënten**

De commissie heeft er voor gekozen om de verhalen van de cliënten voorop te stellen. Om hen gaat het in eerste instantie.

De commissie heeft kennis genomen van een groot aantal klachten van cliënten. Ook zijn met een aantal indieners van klachten gesprekken gevoerd. De commissie sprak ook met de intermediairs die begin april 2012 bij meerdere instanties gehoor trachtten te vinden voor de klachten die zij kenden van bewoonsters, die op dat moment of kort daarvoor in de vrouwenopvang verbleven. Beide intermediairs hebben intensief contact onderhouden met ex-clianten, daarnaast hebben zij contact met de nieuwe klachtencommissie. Hun betrokkenheid is ontstaan door familie- en vriendenrelaties die van de vrouwenopvang gebruik moesten maken.

Op de vraag aan bewoonsters van de commissie in hoeverre de uitleg die de vrouwenopvang op haar website geeft over haar werkwijze ook in praktijk werd gebracht, komt in zowel het mondelinge als het schriftelijke relaas van cliënten naar voren dat er, naast opvang en onderdak, nauwelijks begeleiding werd ondervonden. De op de website opgenomen doelstelling:

*‘het verlenen van hulp bij het behouden en/of herstellen van het psychisch evenwicht, het vergroten van het zelfvertrouwen, het (zo) zelfstandig (mogelijk) functioneren en oriëntatie op de toekomst’*

werd door de geïnterviewden niet als werkelijkheid herkend. Ook nazorg bleef in alle gevallen die bij de commissie bekend zijn, achterwege.

---

<sup>2</sup> Wel is er een beknopte inventarisatie van een aantal klachten gemaakt. Deze is te vinden in bijlage 2.

## **Klachten**

Hieronder staan de belangrijkste klachten vermeld. De commissie heeft, om zich een zo helder mogelijk beeld te vormen, de klachten zo goed mogelijk nagetrokken in de opgevraagde stukken en in de gesprekken met betrokkenen. Opvallend is dat in ieder gesprek dezelfde elementen naar voren werden gebracht, zoals:

De huisvesting is krap en de huisregels streng. Er moeten door de bewoonsters om toerbeurt hoofd- en bijdiensten gedraaid worden. Dit betekent dat zij verantwoordelijk zijn voor een goede gang van zaken in huis (buiten kantooruren). Er moet continu hard gewerkt worden, twee maal per dag moet het hele huis schoongemaakt worden. Dit legt al met al een groot beslag op de tijd van de bewoonsters waardoor zij in de knel komen met het verzorgen van hun kinderen. Bij aankomst moesten nieuwe bewoonsters geld meebrengen om vooraf verblijfskosten te betalen. De kinderkamer was te klein voor de vele kinderen.

Meerdere cliënten hebben verklaard dat vrouwen weggestuurd werden vanwege hun mondigheid. Naar zeggen hebben deze bewoonsters een verklaring moeten tekenen waarin een zwijgplicht was opgenomen. Van deze verklaring ontvingen zij geen afschrift.

Ook moesten vrouwen, nadat zij een fout(je) maakten, soms een verklaring tekenen waarin stond dat zij een 'onverantwoorde moeder' waren. Met zo'n verklaring konden gemakkelijker kinderen bij de moeder weggehaald worden. Beide directeuren lieten volgens de intermediairs vrouwen dergelijke verklaringen tekenen.

Voor wat betreft het tekenen van verklaringen, heeft de commissie heeft gevraagd om onderliggende stukken ter bevestiging voor eventuele opname in het rapport. Omdat cliënten echter geen kopie ontvingen kon de commissie hierover niet beschikken.

Op een vraag uit de commissie wat de meest essentiële klacht is, werd geantwoord: de vernederingen en denigrerende opmerkingen door de beide directieleden en een aantal medewerkers .

In het gesprek met de intermediairs gaven zij aan dat beiden, onafhankelijk van elkaar, in de maanden voorafgaand aan begin april signalen ontvingen over wantoestanden in het opvangcentrum. Verschillende keren is begin april door hen ook met de gemeente Hilversum gebeld, waaronder het WMO loket. De gemeente verwees hen naar de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Deze inspectie verwees weer terug naar de gemeente. Hierdoor kwam meteen al een ontbrekende schakel in het kwaliteitstoezicht voor WMO instellingen aan het licht. Uiteindelijk is door beide intermediairs de pers ingeschakeld.

Wat de klachten betreft gaven beiden aan dat het hanteren van een stevige discipline in de vrouwenopvang begrijpelijk is, maar dat de signalen, zoals hierboven aangegeven, die beiden ontvingen, 'hen niet lekker zaten'.

## **hulpverlening**

De relatie met medewerkers in het algemeen werd door de cliënten als wisselend beschreven. Met kinderwerkers ondervonden de (ex) bewoonsters, behalve in de krappe kinderkamer ook de strakke discipline, weinig tot geen problemen.

Op de vraag aan (ex) cliënten hoe hulp werd verleend o.a. bij het verwerken van trauma's werd geantwoord dat hulpverlening in de beleving van de (ex)bewoonsters niet plaats vond. Zij hebben de bejegening van de directie en/of sommige hulpverleners vaak als intimiderend ervaren en met weinig tot geen empathie.

### **Klachtenafhandeling**

Een regeling voor de behandeling van klachten is niet aangetroffen. Wel bleek de modelklachtenregeling Maatschappelijke Opvang beschikbaar. Communicatie over de mogelijkheid tot behandeling van klachten vond plaats door verstrekking van een folder waarin verwezen wordt naar de (interne) klachtenprocedure. Voor cliënten was het daarmee erg moeilijk een onafhankelijke klachtencommissie in te schakelen. De vrouwen wisten niet van het bestaan van een externe klachtencommissie of een cliëntenraad. De vrouwen die wel wisten dat er eerst een interne meldingsroute was via de directie hadden hier geen vertrouwen in, bang voor repercussies.

De commissie vermoedt dat dit mede is veroorzaakt door het ontmoedigen van het indienen van klachten. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de zeer summiere informatie die over de klachtenprocedure werd verstrekt aan cliënten. In de Instructie voor medewerkers bij de Huisregels onder Klachtenreglement is dit terug te vinden.<sup>3</sup> Bijdragen aan verbetering van kwaliteit door zorgvuldige behandeling van en advisering over klachten, één van de functies van het klachtrecht, kwam daarmee ook niet tot zijn recht.

De gesprekken met cliënten en hun schriftelijke verhalen gaven de commissie in het algemeen een verre van positief beeld. Toen de commissie aan één van de ex-clieënten vroeg wat nu het verschil was tussen het opvangcentrum in Hilversum en het opvanghuis waar zij nu verblijft was het antwoord: 'Dáár vragen ze: hoe gaat het met je?'<sup>4</sup>

## **5. De cliëntenraad**

Een cliëntenraad als zodanig bleek niet te bestaan. Er werd door de directie wel gesproken over een cliëntenraad, doch deze bleek te bestaan uit één ex-bewoonster die gemiddeld één maal per drie maanden bij de huisvergadering aanwezig was en zo contact onderhield met de vrouwen in het centrum. Toen tijdens het gesprek met betrokkene werd gevraagd naar de klachtenprocedure, wist zij niet van het bestaan van een klachtencommissie af. Het was haar ook niet bekend of bewoonsters werden geïnformeerd over de cliëntenraad. Ook is zij niet geïnformeerd over of geschoold (verantwoordelijkheid van de directie) in het werk van een cliëntenraad. Onlangs heeft zij deelgenomen aan een bijeenkomst hierover, waardoor haar duidelijk werd dat zij tot dan die functie niet echt heeft ingevuld. In de 8 jaar dat betrokkene de functie vervulde was er alleen contact met de directie. Met het bestuur heeft betrokkene nooit contact gehad.

## **6. De directie**

De directie bestaat uit twee personen. Eén van de directieleden is tevens oprichtster van de stichting. Ze werkt er inmiddels 32 jaar en richt zich vooral op interne zaken. Het tweede directielid is haar dochter, zij richt zich vooral op externe relaties. Beiden combineerden hun directietaken met hulpverleningstaken.

Ten aanzien van de directie bestaat bij cliënten al jarenlang een negatief beeld. Dit wordt in de interviews bevestigd en nagenoeg alle reacties geven het zelfde beeld, behoudens één brief met een positieve reactie waarin de directeur (dochter) lof toegezwaaid krijgt.

<sup>3</sup> Zie ook de 3<sup>e</sup> pagina van bijlage 6: Huisregels (deels) van Opvangcentrum het Gooi.

<sup>4</sup> Zie bijlage 7, gespreksverslag voormalig cliënt Opvangcentrum, S.R.

Haar beschermende kant wordt geprezen, evenals het feit dat zij het de vrouwen en kinderen zo graag naar de zin wil maken.<sup>5</sup>

### **kwaliteitszorg**

Ten aanzien van de kwaliteitszorg merkt de commissie op dat landelijke ontwikkelingen en nieuwe inzichten op het terrein van opvang, begeleiding en behandeling door het bestuur en de directie niet zijn ingevoerd. Er werd gewerkt met een eigen methodiek, die overigens niet is beschreven, niet is geëvalueerd en niet extern is getoetst.

De stichting heeft geen meerjaren beleid vastgesteld en het Verbeterplan voor de vrouwenopvang van de Federatie Opvang is niet ingevoerd.<sup>6</sup>

### **het pand**

Het pand is ongeschikt voor de opvang van zoveel vrouwen en kinderen (maximaal 35). De inrichting doet denken aan de tijd van de beginfase van 'Blijf van mijn Lijf' huizen. De accommodatie is niet met zijn tijd meegegaan. De kamers, de zeer beperkte keuken en het sanitair maken een zeer sobere indruk. Voor kinderen waren er zeer beperkte speelmogelijkheden. Het aantal van maximaal 35 personen is, ondanks de toestemming in de gebruiksvergunning van de brandweer, te hoog voor het goed onderbrengen in accommodatie.

### **klachtenbehandeling**

Het is de commissie bekend dat er zich binnen de vrouwenopvang in het algemeen klachten voordoen. Dat is inherent aan het werken met personen die noodgedwongen genoeg moeten nemen met allerlei beperkingen in hun leven. De ernst van de klachten en de wijze waarop deze door de directie in behandeling werden genomen, alsmede het ontbreken van een professionele klachtenprocedure duidt erop dat de instelling niet adequaat is omgegaan met klachten. Ook is het opvallend dat veel klachten betrekking hadden op dezelfde onderwerpen.

In de dagelijkse verslaglegging van de medewerkers wordt wel veelvuldig melding gemaakt van geuite klachten. Bij navraag aan de directie en het bestuur werd geantwoord dat deze klachten al in het dagelijks verkeer werden opgepakt.

De rode draad in het oordeel over de klachten is dat veel is terug te leiden tot de huisvesting en de oude cultuur van de 'blijf van mijn lijf' huizen waar onzichtbaarheid en veilig onderdak hoofdzaak waren. Uit de wijze waarop met klachten werd omgegaan blijkt dat er sprake was van een gesloten cultuur.

In 2006/2007 is een advies geweest van de externe landelijke klachtencommissie. De commissie heeft echter niet kunnen constateren dat sindsdien verbeteringen in de klachtenprocedure zijn doorgevoerd. Dat blijkt onder andere uit de eerder genoemde instructie aan medewerkers<sup>7</sup>.

---

<sup>5</sup> Zie bijlage 24, ingezonden brief van vrijwilligster T. Clark.

<sup>6</sup> Zie bijlage 5, feitenrelaas Federatie Opvang, en bijlage 14, gespreksverslag met oud-bestuurslid D. Elbers-Vos.

<sup>7</sup> Zie bijlage 6, Huisregels (deels) Opvangcentrum het Gooi.

## 7. Het bestuur van de stichting Vrouwenopvang het Gooi

### samenwerking met andere instellingen

De stichting is een grotendeels naar binnen gekeerde instelling, die veelal geïsoleerd opereerde. Samenwerking met andere opvangcentra, met de landelijke federatie en instellingen voor maatschappelijk werk etc. werd uit de weg gegaan. Na aandringen zijn ze gaan participeren in het Platform Maatschappelijke Zorg en het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld.

### functioneren van het bestuur

Het bestuur functioneerde naar de mening van de commissie niet professioneel. Het bestuur heeft weliswaar gesproken over het invoeren van maatregelen die voldoen aan de governance-code (eisen gericht op een goed bestuur en toezicht), maar deze zijn tot nu toe niet geïmplementeerd. Evenmin zijn de statuten hier op aangepast. Het bestuur hield zich evenmin aan de eigen statutaire voorwaarden als het aantal bestuursleden, zittingstermijn, vergaderfrequentie en beleidsvorming.

Bij de samenstelling van het bestuur werd niet gezocht naar deskundigheden. Er werd in eigen kring gezocht en er werden geen advertenties gezet om vacatures te vervullen.

De werkgeversrol is niet goed vervuld. Zo werden functioneringsgesprekken met de directie niet gevoerd. De toezichthoudende rol werd onvoldoende uitgevoerd en veel zaken werden aan de directie over gelaten. Initiatieven om te komen tot een accommodatie die voldoet aan hedendaagse eisen werden onvoldoende genomen. Er werd geen structureel overleg gevoerd met een personeelsvertegenwoordiging en cliëntenraad.

Uit verslagen en gesprekken is naar voren gekomen dat er wel discussies zijn gevoerd en bij enkele bestuursleden ook wel de wens tot verandering aanwezig was, maar dat er onvoldoende steun en doorzettingskracht aanwezig was om ook tot werkelijke veranderingen te komen.

Het bijzondere feit dat één van de oprichtsters van de instelling nog steeds in de directie zit heeft er mogelijk toe geleid dat het bestuur zich onvoldoende heeft gerealiseerd ook een taak te hebben in het toezicht op het functioneren van de directie.

## 8. Het personeel

Het personeel bij de Stichting Opvangcentrum het Gooi kende veel wisselingen. Naast een vaste trouwe kern kwamen er regelmatig nieuwe medewerkers bij. In de schriftelijke informatie en het gesprek met een ex-medewerker is niet gebleken dat er sprake was van een inwerkprogramma of informatie over de gehanteerde methodiek.

Er is geen beschreven personeelsbeleid, er werden geen systematische functioneringsgesprekken gehouden en nieuwe medewerkers kregen geen toelichting op de gehanteerde methodieken. In het bovengenoemde gesprek met de ex-medewerker werd naar voren gebracht dat er sprake was van twee groepen, namelijk de oudgedienden en de nieuwelingen. De ex-medewerker kreeg het gevoel dat de nieuwelingen vaak er buiten werden gehouden. In het gesprek met haar werd verteld dat het elkaar aanspreken op gedrag en handelingen wel gebeurde in het bijzijn van anderen en op een niet-opbouwende toon.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Zie bijlage 21, gespreksverslag voormalig personeelslid S. Heusinkveld.

Voor een OR was de organisatie te klein. Er was ook geen personeelsvertegenwoordiging (PVT). De commissie heeft geen informatie kunnen vinden over een (formeel) overleg van medewerkers met (een delegatie van) het bestuur.

## 9. De gemeente

Vanaf de start van de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor de vrouwenopvang in 1996 is in de gemeente Hilversum sprake geweest van budgetfinanciering. In die tijd was de overheersende gedachte dat instellingen zelf verantwoordelijk waren voor de uitvoering en het professioneel handelen. De vrouwenopvang werkte landelijk en werd daardoor niet gezien als een regionale partner. Ten aanzien van de vrouwenopvang is door de gemeente de meest smalle interpretatie van budgetfinanciering gehanteerd, nl. controle op besteding subsidiegelden in relatie tot kwantitatieve prestatie afspraken.

In de loop der jaren zijn de inzichten ten aanzien van budgetfinanciering en ten aanzien van vrouwenopvang gewijzigd, de wijze van subsidieverlening is daar niet op aangepast.

### signalen

De gemeente ving signalen op, enkele in 2004 en meerdere in 2006/2007, dat er iets mis was. De signalen kwamen van medewerkers van instellingen, waaronder Versa Welzijn, het Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld en instellingen binnen de OGGZ (Openbare Geestelijke Gezondheidszorg). Ook de Federatie Opvang heeft contact gezocht met de gemeente op zowel ambtelijk als bestuurlijk niveau. Het ging om niet altijd helemaal hard te maken klachten, die wel allemaal hetzelfde patroon vertoonden. Namelijk dat er onvoldoende werd samengewerkt met collega organisaties, en signalen van cliënten over in hun ogen te strenge, te starre bejegening, te strenge huisregels met bij overtreding te strenge sancties eventueel leidend tot uitzetting, te weinig hulpverlening en ontmoediging van hulpverlening bij een collega organisatie, vooruitbetaling bij opname, slechte huisvesting.

### gesprek

In een gesprek heeft de gemeente destijds het opvangcentrum meegedeeld dat er verbetering moet komen, ook ten aanzien van de klachten. Er werd besloten een onderzoek in te stellen. Dit werd echter door het ambtelijk apparaat niet uitgevoerd. Toen dit aan de wethouder duidelijk werd, was het aantal klachten dat naar buiten kwam verminderd.

Daarnaast nam Opvangcentrum het Gooi toen inmiddels weer deel aan het Platform Maatschappelijke Zorg. Er werd toen besloten alsnog van een onderzoek af te zien.

<sup>9</sup>Opvallend is dat in de dossiers van de gemeente geen verslagen van gesprekken met het bestuur en /of de directie van de vrouwenopvang, die wel gevoerd zijn, te vinden zijn.

Vervolgens is bij de gemeente een aantal wisselingen geweest op deze portefeuille en speelde er veel rond de totstandkoming van het sociaal pension.

De gemeenten in de regio en centrumgemeente Hilversum speelden destijds geen actieve rol op het terrein van de vrouwenopvang en het dossier kreeg niet de meeste aandacht. De bijdrage van het rijk werd min of meer doorgesluisd. Opdrachtgeverschap was niet het uitgangspunt.

---

<sup>9</sup> Zie hiervoor de bijlage 9, gespreksverslag oud-wethouder B. Hammer en bijlage 10, gespreksverslag oud-beleidsmedewerker J. Schottert.

## 10. Federatie Opvang

### **kwaliteitsverbetering vrouwenopvang vanuit de federatie**

De afgelopen jaren zijn er vele ontwikkelingen geweest op gebieden kwaliteit, methodiek en klanttevredenheid. Het Verbeterplan Vrouwenopvang is hieruit voortgekomen, met als onderdeel bijv. een beleidskader instroom. Tevens is een CQ-index (klantwaarderingsindex) ontwikkeld die door organisaties in de Vrouwenopvang wordt gebruikt. Bestuur en directie van Opvangcentrum het Gooi waren hiervan op de hoogte.

In de gesprekken van de Federatie met directie en bestuur van de instelling in 2007-2008 bleken deze overtuigd te zijn en te blijven van de juistheid van de eigen methodiek; ze legden deze nieuwe ontwikkelingen naast zich neer.

### **interventie pogingen federatie**

Toen vanaf 2004 klachten binnenkwamen over de begeleiding in Stichting Opvangcentrum het Gooi heeft de Federatie Opvang (en enkele aangesloten leden) naar eigen zeggen op twee manieren geprobeerd te interveniëren en de situatie van Het Gooi te beïnvloeden. In de periode 2004 – 2007 is dit gebeurd via de bestuurlijke weg middels herhaaldelijk overleg door directeuren en bestuurders van de Federatie Opvang met de directie en het bestuur van opvangcentrum Het Gooi en de gemeente Hilversum.

Toen de Federatie langs deze weg geen mogelijkheden tot resultaten zag, heeft zij Federatie vanwege het ontbreken van mogelijkheden om verbeteringen af te dwingen bij haar leden - er is altijd nog geen wettelijk landelijk kwaliteitskader voor de WMO naast HKZ certificering - gekozen voor de collegiale beïnvloeding. Royement van het lidmaatschap beschouwde het bestuur van de Vereniging als een optie die niet in het belang was van de cliënten.

In de periode 2007 tot heden is geprobeerd via de collegiale weg verbeteringen te bewerkstelligen middels het betrekken van Het Gooi bij de professionaliseringsactiviteiten van het Verbeterplan Vrouwenopvang en collegiale gesprekken met collega directeuren. Dat deze weg in de dagelijkse hulpverleningspraktijk weinig resultaat opleverde is op Federatie niveau onvoldoende aan het licht gekomen. Volgens de Federatie wordt dit veroorzaakt door het wegvallen van een concrete signaleringsroute - geen landelijke klachtencommissie meer vanaf 2007 - en doordat er een andere opstelling vanuit de instelling leek te zijn vanwege hun deelname aan vergaderingen en aan methodiektrainingen.<sup>10</sup>

## 11. Overige betrokkenen

### **collega instellingen in de regio**

In 2005 werden de advies- en steunpunten huiselijk geweld gevormd. Volgens de Federatie Opvang bleek dat tijdens overleg hierover alle aanwezigen bekend waren met signalen rond gebreken van Opvangcentrum het Gooi. Hierbij gaat het ondermeer om het ontbreken van opvang voor cliënten uit de eigen regio, het niet in staat zijn om een noodbed te kunnen realiseren, en het afgesloten zijn voor ketenpartners.

### **collega bestuurders Vrouwenopvang**

Volgens de Federatie Opvang is tussen 2006 en 2009 door een collega directeur vrouwenopvang meerdere malen met de directie van Opvangcentrum het Gooi gesproken

<sup>10</sup> Zie bijlage 5, Feitenrelaas Federatie Opvang en bijlage 8, gespreksverslag Federatie Opvang.

over zowel noodzakelijke modernisering en professionalisering van het dienstenaanbod, als over de klachten van cliënten van het Gooi en van de dienstverleners.

In reactie hierop heeft de directie van Opvangcentrum het Gooi de collega directeur toen bedankt voor haar openhartigheid, en aangegeven dat zij geen reden zag tot aanpassing van het beleid of tot het overwegen aan te sluiten bij een andere vrouwenopvang. In de bestuursnotulen<sup>11</sup> vindt de commissie terug dat de stichting geen noodzaak ziet om zelfstandigheid op te geven.

### **Versa Welzijn**

Een van de van maatschappelijk werkers van Versa Welzijn, welzijnsinstelling in de Gooi&Vechtstreek, had vanaf 2004 veel contact met Opvangcentrum het Gooi.<sup>12</sup> Vrouwen kwamen met klachten naar Versa Welzijn toe. Bij pogingen telefonisch contact met het Opvangcentrum op te nemen lukte het de maatschappelijk werker veelal niet om de betreffende vrouw aan de lijn te krijgen. Het personeel gaf als reden het beschermen van de privacy van de vrouwen. Aan het verzoek aan het personeel om de betreffende vrouw terug te laten bellen werd wellicht geen gehoor gegeven want dat gebeurde nooit. Ook pogingen om directrice mevrouw M. Aretz te bereiken verliepen moeizaam. Mevrouw Aretz vertelde dat haar houding het gevolg was van 'de methodiek'.<sup>13</sup>

In 2010 nadat het even iets beter leek te zijn gegaan, wordt Versa Welzijn opnieuw geconfronteerd met klachten van cliënten van Opvangcentrum het Gooi. Deze komen overeen met de klachten uit 2004. Cliënten geven ondermeer aan dat gedreigd wordt met het 'afpakken van je kinderen'.<sup>14</sup> Versa Welzijn stuurt cliënten met klachten door naar een advocaat. Dit had echter niet het gewenste resultaat, waarop de directeur van Versa Welzijn, de heer H. Waagmeester per brief aan de directie van Opvangcentrum het Gooi zijn zorg uitspreekt. Er volgt een gesprek tussen de directeur van Versa en directrice M. Aretz, waarin de laatste aangeeft de brief niet op prijs te stellen. In deze periode is ook contact geweest tussen Versa Welzijn en de gemeente Hilversum over Opvangcentrum het Gooi.

Opvangcentrum het Gooi stelt een contactpersoon aan, maar in werkelijkheid blijkt nergens uit dat er bereidheid is tot samenwerking. Alle pogingen vanuit Versa Welzijn tot contact lopen stuk, laat staan dat inhoudelijke samenwerking tot stand komt. Het opvangcentrum beroept zich hierbij op de eigen regels; zo werken wij nu eenmaal. Ook was het volgens contact feitelijk niet nodig. Het had zelf 'alles in huis', dus de vrouwen hadden verder 'geen hulpverlening nodig'.

Versa schat in dat door de jaren heen 30 a 50 cliënten van Opvangcentrum het Gooi contact hebben gezocht in verband met klachten.<sup>15</sup>

<sup>11</sup> De onderzoekscommissie heeft deze bestuursnotulen ter inzage gekregen van stichting Opvangcentrum het Gooi.

<sup>12</sup> Zie bijlage 20, gespreksverslag Versa Welzijn.

<sup>13</sup> Zie bijlage 16, gespreksverslag voormalig directrice M. Aretz.

<sup>14</sup> De onderzoekscommissie heeft inzage gekregen in een chronologisch overzicht van Versa Welzijn, met betrekking tot het contact tussen Versa Welzijn en Opvangcentrum het Gooi.

<sup>15</sup> Zie bijlage 20, gespreksverslag Versa Welzijn.

## 12. Overige bevindingen van de onderzoekscommissie

In dit hoofdstuk gaat de commissie in op het juridisch kader van het toezicht alsmede op de wijze waarop de stichting het financieel beleid (en los daarvan de financiële administratie) heeft gevoerd.

### **toezicht op professionaliteit en kwaliteit.**

Het voor de vrouwenopvang relevante publiekrechtelijk kader (regelgeving op het terrein van welzijn en zorg) is onderzocht op de vraag of en zo ja wie bevoegd dan wel verantwoordelijk is voor het toezicht op professionaliteit en kwaliteit van de opvang van vrouwen en kinderen. Gebleken is dat uit de landelijke regelgeving geen wettelijke bevoegdheid tot het uitoefenen van dit toezicht kan worden afgeleid.

Dit zou anders zijn geweest indien de instelling voor de begeleiding een aanvraag had gedaan voor vergoeding van de aan de begeleiding verbonden kosten op grond van de AWBZ, dan oefent de inspectie toezicht uit. Dit is echter niet gebeurd.<sup>16</sup>

De commissie concludeert hieruit dat er een gat zit in de regelgeving rondom het toezicht op de kwaliteit. Binnen de huidige kaders kan er veel worden geregeld maar het wordt niet afgedwongen. Zowel bij de Inspectie als bij de VNG, de Federatie Opvang en het ministerie van VWS wordt op dit moment nagedacht over een betere toedeling van de verantwoordelijkheden in het toezicht op kwaliteit. Uit bovenstaande blijkt dat helderheid dringend gewenst is.

### **financieel beleid**

De commissie heeft uitgebreid onderzoek gedaan naar het financieel beheer binnen de stichting. De jaarrekeningen over de periode 2008 tot en met 2011 zijn geanalyseerd. Op basis van deze gegevens heeft de commissie besloten om een boekenonderzoek over de jaren 2010 en 2011 uit te voeren. De Stichting heeft de volledige administratie over deze boekjaren ter inzage gegeven. Er zijn gesprekken gevoerd met de direct betrokkenen zoals de penningmeester, de administrateur en een stafmedewerker die de dagelijkse administratie voert. Daarnaast heeft nog een gesprek plaatsgevonden met twee medewerkers van Sociale Zaken van de gemeente Hilversum.

Op basis van de beschikbaar gestelde documenten en de gevoerde gesprekken is de commissie tot de volgende conclusie gekomen.

### **planning en control.**

Binnen de stichting is geen sprake van een planning en control cyclus. Er is geen begroting beschikbaar die door het bestuur is vastgesteld. Management- en of bestuursrapportages worden niet periodiek opgesteld. Wel wordt gerapporteerd over de ontwikkelingen van de loonkosten. In de jaarrekening zijn geen gegevens opgenomen over de ramingen. Dit heeft mogelijk te maken met de omvang van de stichting. Er wordt geen periodiek overleg gevoerd tussen de penningmeester en de directeur of de administrateur.

### **financiële administratie.**

De financiële administratie is consistent ingericht. Alle in de boekhouding verwerkte documenten zijn in de administratie aangetroffen.

Speciaal aandacht is besteed aan de procedures rond de Wet werk en bijstand uitkeringen die uitgevoerd wordt door Sociale Zaken van de gemeente Hilversum. Sociale Zaken betaalde na toetsing die Wwb uitkering aan de stichting. De uitkeringen werden door de stichting aan de cliënten doorbetaald.

De inkomsten en uitgaven die in de financiële administratie worden verantwoord zijn op een rechtmatige wijze tot stand gekomen. Alle uitgaven die door de stichting zijn gedaan hebben betrekking op de exploitatie van het opvangcentrum.

---

<sup>16</sup> Zie bijlage 3, juridisch kader.

Aan de balanspositie per 31-12-2010 en 31-12-2011 kan geconcludeerd worden dat de stichting liquide en solvabel is.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Zie bijlage 4, boekenonderzoek stichting Opvangcentrum het Gooi.

### **13. Samenvattende eindconclusie van de commissie**

Samenvattend komt de onderzoekscommissie, op basis van dossieronderzoek en gesprekken met betrokkenen, op hoofdlijnen tot de volgende conclusies:

1. De stichting Opvangcentrum het Gooi wordt gekenmerkt door een sterk geïsoleerd opereren. De stichting is decennia lang niet meegegaan in de ontwikkelingen en nieuwe inzichten met betrekking tot begeleiding en behandeling. Uit het relaas van cliënten komt naar voren dat er nauwelijks hulp, behandeling en nazorg werd geboden. Zij hebben de bejegening van de directie vaak als intimiderend ervaren en met weinig tot geen empathie. Er is vastgehouden aan het hanteren van een eigen methodiek die niet is beschreven, niet is geëvalueerd en niet extern is getoetst. Klachten van cliënten werden ontmoedigd en een goede professionele klachtenprocedure ontbrak. Het bestuur was onvoldoende toegerust om zelfgekozen rol van toezichthoudend bestuur goed in te vullen.
2. De huisvesting voldoet niet aan de kwalitatieve eisen voor goede opvang en hulpverlening aan de huidige populatie cliënten.
3. De financiën zijn voor zover de commissie inzicht heeft op orde. De planning en control cyclus werd summier uitgevoerd.
4. Extern kwalitatief toezicht was niet tot onvoldoende geborgd: de gemeente Hilversum was, mede namens de gemeenten in de regio, subsidieverlener. Deze rol beperkte zich tot het verstrekken van subsidie, waarbij zeer beperkt de prestaties van de stichting werden opgenomen. De gemeentelijke rol van een goede opdrachtgever ontbrak. Of de instelling voldeed aan de eisen van 'good governance' werd door de gemeente Hilversum niet beoordeeld.
5. Op momenten dat klachten in 2007 tot het voornemen van onderzoek leidden werden destijds, zowel door de gemeente Hilversum, als andere gemeenten, instellingen en de landelijke federatie signalen afgegeven, acties in gang gezet, maar niet afgemaakt. Er werd geen regie genomen en niet doorgepakt.
6. Het toezicht op de kwaliteit van de vrouwenopvang vertoont hiaten en is niet helder en eenduidig geregeld, zeker als er geen AWBZ gefinancierde activiteiten worden uitgevoerd. Er is teveel vrijheid voor individuele partners om hieraan een eigen invulling te geven.

## **14. Aanbevelingen aan het college van burgemeester en wethouders**

Op basis van de bevindingen en de conclusies van de onderzoekscommissie adviseert de commissie het college van burgemeester en wethouders het volgende:

1. Beëindig de subsidiëring van de stichting zo spoedig mogelijk en maak afspraken over de bekostiging van nog doorlopende verplichtingen en de afbouw daarvan, en de bestemming van de bezittingen.
2. Geef opdracht aan een grotere instelling op het terrein van de vrouwenopvang om een nieuw opvangcentrum in de regio Gooi en Vechtstreek te realiseren. Laat door de nieuwe exploitant van de vrouwenopvang op basis van de landelijke richtlijnen een plan opstellen. In dit plan moet in ieder geval aandacht worden geschonken aan moderne ondersteuning- en behandelaanpak, ketensamenwerking, andere huisvesting, een goede klachtenregeling, een cliëntenraad, personeelsvertegenwoordiging en besturen volgens de richtlijnen van good governance.
3. Transformeer de gemeentelijke rol van subsidieverlener, zo spoedig mogelijk naar een goed gemeentelijk opdrachtgeverschap. Besteed daarbij grote aandacht aan de kwaliteitszorg. Volg daarin de ontwikkelingen zoals momenteel in gang gezet door VWS /VNG en de Federatie Opvang.
4. Bepleit bij de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een spoedige totstandkoming van een heldere verdeling van het toezicht op lokaal en nationaal niveau, zodat de kwaliteit geborgd is. Betrek daarbij naast, de bovengenoemde ontwikkelingen van VNG, VWS en de Federatie Opvang, ook het voorstel van de Inspectie op de Gezondheidszorg. Bepleit dat zo nodig een tijdelijke overgangsregeling wordt vastgesteld. Geef dit signaal ook door aan de VNG en de Federatie Opvang.
5. Organiseer een bijeenkomst voor alle ex(clënten) en hun kinderen, en andere betrokkenen waarin zij hun ervaringen kunnen delen, zich gezien en gehoord voelen, en zo nodig geholpen, zodat zij dit boek kunnen sluiten.

De onderzoekscommissie, 18 juni 2012.

## bijlagen

| nummer |                                                                    | pagina |
|--------|--------------------------------------------------------------------|--------|
| 1      | opdracht onderzoekscommissie                                       | 2      |
| 2      | inventarisatie klachten                                            | 5      |
| 3      | juridisch kader                                                    | 6      |
| 4      | boekenonderzoek stichting Opvangcentrum het Gooi                   | 8      |
| 5      | Feitenrelaas (Federatie Opvang)                                    | 10     |
| 6      | Huisregels (deels), Opvangcentrum het Gooi                         | 16     |
| 7      | gespreksverslag voormalig cliënt Opvangcentrum het Gooi S. R.      | 26     |
| 8      | gespreksverslag Federatie Opvang                                   | 28     |
| 9      | gespreksverslag oud-wethouder B. Hammer                            | 31     |
| 10     | gespreksverslag oud-beleidsmedewerker J. Schottert                 | 33     |
| 11     | gespreksverslag oud-lid cliëntenraad/voormalig cliënt B. Spier     | 35     |
| 12     | gespreksverslag voormalig cliënt B.J.                              | 37     |
| 13     | gespreksverslag oud-bestuurslid C. Winkel                          | 38     |
| 14     | gespreksverslag oud-bestuurslid D. Elbers-Vos                      | 40     |
| 15     | gespreksverslag voormalig directrice J. Aretz                      | 42     |
| 16     | gespreksverslag voormalig directrice M. Aretz                      | 44     |
| 17     | gespreksverslag intermediairs N. Woltering & H. van Ruler          | 47     |
| 18     | gespreksverslag oud-bestuurslid L. ter Haar                        | 49     |
| 19     | gespreksverslag Sociale Zaken Hilversum                            | 52     |
| 20     | gespreksverslag Versa Welzijn                                      | 54     |
| 21     | gespreksverslag voormalig personeelslid S. Heusinkveld             | 57     |
| 22     | factsheet werkwijze onderzoekscommissie                            | 61     |
| 23     | weergave website Opvangcentrum het Gooi                            | 63     |
| 24     | ingezonden brief T. Clark, vrijwilliger Opvangcentrum het Gooi     | 66     |
| 25     | Landelijk Beleidskader Instroom (Federatie Opvang)                 | 70     |
| 26     | Procedure en Afspraken 'Opvang het Gooi' (Sociale Zaken Hilversum) | 75     |
| 27     | leden onderzoekscommissie                                          | 78     |

## **bijlage 1: opdracht onderzoekscommissie**

(voetnoten vormen een onderdeel van de verstrekte tekst)

ontvangen: 23 april 2012

dienst: Dienst Samenleving

datum: 17 april 2012

registratienummer: DS/1205054

afdelingsnaam: DI/MO

steller: Dhr. H. Uneken

paraaf chef:

kopie aan: L. Warmerdam, I. de Vries, J. van Hengel, P. Schulten, G. Heuft, A. Zwaga

onderwerp: Onderzoeksopdracht Stichting Opvangcentrum Het Gooi

### **Inleiding**

De Stichting Opvangcentrum het Gooi vangt per jaar ongeveer 235 vrouwen en kinderen op. Deze vrouwenopvang valt onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Gemeente Hilversum ontvangt centrumgemeente-gelden van het Rijk voor de vrouwenopvang in de Gooi en Vechtstreek<sup>18</sup>.

Op woensdag 4 april zijn bij de gemeente Hilversum signalen binnen gekomen over klachten rondom de Stichting Opvangcentrum het Gooi. Op initiatief van de gemeente Hilversum en in samenwerking met de Federatie Opvang zijn op vrijdag 6 april 2012 vier vrouwen en vijf kinderen op een andere opvanglocatie in Nederland gehuisvest. Het bestuur van de Stichting Opvangcentrum Het Gooi heeft op woensdag 11 april de directie van de stichting op non-actief gesteld. Tevens is een tijdelijke interim-staf aangesteld voor de begeleiding van de nog aanwezige cliënten (6 vrouwen en hun kinderen). Ook heeft de gemeente met het bestuur van de Stichting Opvangcentrum Het Gooi afgesproken dat het bestuur een externe klachtencommissie instelt om de klachten af te handelen. Daarbij heeft de gemeente afgesproken dat, indien een indiener van een klacht daarmee instemt, de gemeente een afschrift (kopie) van de klacht ontvangt voor haar eigen onderzoek. De hele kwestie wordt vanaf vrijdag 6 april gevolgd door regionale en landelijke media.

De gemeente Hilversum stelt een onafhankelijk onderzoek in vanuit haar algemene wettelijke verantwoordelijkheid voor de vrouwenopvang in de Gooi en Vechtstreek<sup>19</sup>. Hierbij doen wij u deze opdracht toekomen.

---

<sup>18</sup> Tot en met 2010 ging het om een doeluitkering. In 2011 is de doeluitkering door het Rijk omgezet in een decentralisatie-uitkering.

<sup>19</sup> De algemene wettelijke verantwoordelijkheid van centrumgemeente Hilversum voor de vrouwenopvang is geregeld in artikel 1 lid 1 onder g 7 Wmo, artikel 3 Wmo en artikel 20 lid 3 Wmo.

## Onderzoeksoopdracht

Voorstel is dat het college van de gemeente Hilversum (hierna te noemen het college) vanuit haar algemene wettelijke verantwoordelijkheid voor de vrouwenopvang in de Gooi en Vechtstreek opdracht geeft voor een onafhankelijk onderzoek naar de vrouwenopvang in de Gooi en Vechtstreek.

### *Onafhankelijke onderzoekscommissie*

Het college stelt een onafhankelijke onderzoekscommissie in. De commissie bestaat uit:

- 1) Mevrouw J. Haanstra (voorzitter, zie bijlage 1 CV Johanna Haanstra)
- 2) Mevrouw A. Miedema (lid, zie bijlage 2 CV Angeline Miedema)
- 3) Mevrouw A. Engelsman (lid, zie bijlage 3 CV Ans Engelsman)

### *Secretariaat onderzoekscommissie*

Het college stelt een secretariaat beschikbaar voor de ondersteuning van de onafhankelijke onderzoekscommissie. Het secretariaat werkt in opdracht van de onderzoekscommissie.

### *Onderzoeksperiode*

Het college laat onderzoek doen naar de vrouwenopvang Gooi en Vechtstreek in de periode 2004 – 2012.

### *Onderzoeksvragen*

Het college deelt het onderzoek op in drie clusters met de volgende onderzoeksvragen:

#### **Cluster 1 Onderzoek naar de klachten en afhandeling van de klachten**

##### Inventarisatie van klachten (inhoud)

- 1.1 Maak een inventarisatie van alle klachten in de periode 2004 tot heden. Neem in de inventarisatie ook recente klachten mee die nog niet zijn afgehandeld door het bestuur van de Stichting Opvangcentrum het Gooi.
- 1.2 Geef aan wat voor beeld voortkomt uit deze klachten.

##### Afhandeling van klachten (proces)

- 1.3 Maak een inventarisatie van de wijze van afhandeling van alle afgehandelde klachten in de periode 2004 tot 2012.
- 1.4 Geef aan wat voor beeld voortkomt uit de wijze van afhandeling van deze klachten.

##### Oordeelsvorming

- 1.5 Geef een oordeel over de klachten en de wijze van klachtafhandeling.
- 1.6 Geef op basis van dit oordeel verbeterpunten aan voor de toekomst.

Niet alleen het handelen van de Stichting Opvangcentrum het Gooi is onderwerp van onderzoek. De onderzoekscommissie onderzoekt ook de betrokkenheid van andere partijen:

- A. Stichting Opvangcentrum het Gooi
- B. Gemeente Hilversum
- C. Federatie Opvang (landelijke klachtencommissie vrouwenopvang)
- D. Inspectie voor Gezondheidszorg (Ministerie van VWS)
- E. Andere partijen

## **Cluster 2 Functioneren van de Stichting Opvangcentrum het Gooi**

### Bestuurlijk juridische afspraken

- 2.1. Breng de afspraken met betrekking tot het functioneren van de Stichting Opvangcentrum het Gooi tussen het bestuur van de Stichting Opvangcentrum het Gooi en de gemeente Hilversum en de relatie van de Stichting Opvangcentrum het Gooi met de Federatie Opvang, het ministerie van VWS en/of mogelijk andere partijen (bijvoorbeeld Bureau Jeugdzorg, de GGD en/of de provincie) in kaart.
- 2.2. Breng de wijze waarop de Stichting Opvangcentrum het Gooi uitvoering heeft gegeven aan de afspraken in kaart (zie 2.1).

### Werkelijk functioneren

- 2.3. Breng in kaart hoe de Stichting Opvangcentrum het Gooi zou moeten functioneren op bestuurs-, directie en uitvoerend niveau.
- 2.4. Breng op bestuurs-, directie- en uitvoerend niveau het functioneren van de Stichting Opvangcentrum het Gooi in kaart.
- 2.5. Onderzoek de financiële situatie (huishouding) van de Stichting Opvangcentrum het Gooi.

### Oordeel

- 2.6. Geef een oordeel over het functioneren van de Stichting Opvangcentrum het Gooi.
- 2.7. Kom op basis van het oordeel tot aanbevelingen voor de toekomst.

## **Cluster 3 Toezicht en kwaliteitsborging**

### Afspraken rondom toezicht en kwaliteitsborging

- 3.1. Breng het wettelijk/juridische kader met betrekking tot de taak, het toezicht en kwaliteitsborging vrouwenopvang Gooi en Vechtstreek in kaart.

### Uitvoering toezicht en kwaliteitsborging

- 3.2. Breng in kaart hoe de taak, het toezicht en de kwaliteitsborging vrouwenopvang Gooi en Vechtstreek zijn uitgevoerd.

### Oordeel toezicht en kwaliteitsborging

- 3.3. Geef een oordeel over de taak, het toezicht en de kwaliteitsborging vrouwenopvang Gooi en Vechtstreek.
- 3.4. Kom op basis van het oordeel tot aanbevelingen voor de toekomst.

Niet alleen het toezicht en kwaliteitsborging binnen de stichting zelf is onderwerp van onderzoek. Er moet ook gekeken worden naar de betrokkenheid van andere partijen, dat zijn in ieder geval:

- A. Stichting Opvangcentrum het Gooi
- B. Gemeente Hilversum
- C. Federatie Opvang
- D. Inspectie voor Gezondheidszorg (Ministerie van VWS)
- E. Andere partijen

*Globale planning*

|                     |                            |
|---------------------|----------------------------|
| Aanvang onderzoek   | week 17                    |
| Afronding onderzoek | naar verwachting eind juni |

*Financiën*

Voor de onvoorziene kosten wordt een aparte begroting opgesteld. Er volgt een voorstel.

**Collegebesluit**

1. Instemmen met de onderzoeksopdracht vrouwenopvang Stichting Opvangcentrum Het Gooi;
2. De raad informeren door middel van een raadsinformatiebrief.

- - -

## **bijlage 2: inventarisatie klachten**

door: secretariaat onderzoekscommissie.

De commissie heeft tijdens het onderzoek zowel cliënten met klachten gesproken, als verklaringen van cliënten met betrekking tot klachten ingezien. Deze verklaringen waren de commissie ter inzage gegeven door cliënten, intermediairs N. Wolterink en H. van Ruler, instellingen en Opvangcentrum het Gooi.

Van de klachten van 29 cliënten is de onderstaande inventarisatie gemaakt.

### **inventarisatie van 29 cliënten**

|                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 van hen klagen over: onhygiënische of vieze ruimten, stank                                   |
| 6 van hen klagen over: ongelijke behandeling van cliënten, onterecht beschuldigen van cliënten |
| 8 van hen klagen over: continu huishoudelijke taken moeten uitvoeren (zoals schoonmaken)       |
| 8 van hen klagen over: benauwd binnen, te weinig frisse lucht                                  |
| 9 van hen klagen over: dreigementen door personeel                                             |
| 11 van hen klagen over: te kleine, erg onhandige ruimten                                       |
| 15 van hen klagen over: onwerkbaar regels                                                      |
| 15 van hen klagen over: ongeïnteresseerd of niet-behulpzaam personeel                          |
| 17 van hen klagen over: kleinerend gedrag of pesterijen door personeel                         |
| 17 van hen klagen over: geldzaken kloppen niet of geld wordt achtergehouden                    |
| 21 van hen klagen over: overdreven en onnodige regels                                          |
| 24 van hen klagen over: nare sfeer                                                             |

- - -

## **bijlage 3: juridisch kader**

door: Mr. W. Derkman (secretariaat onderzoekscommissie)

### toezicht op professionaliteit en kwaliteit

Het voor de vrouwenopvang relevante publiekrechtelijk kader (regelgeving op het terrein van welzijn en zorg) is onderzocht op de vraag of en zo ja wie bevoegd dan wel verantwoordelijk is voor het toezicht op professionaliteit en kwaliteit van de opvang van vrouwen en kinderen. Gebleken is dat uit de landelijke regelgeving geen wettelijke bevoegdheid tot het uitoefenen van dit toezicht kan worden afgeleid.

Dit zou anders zijn geweest indien de instelling voor de begeleiding een aanvraag had gedaan voor vergoeding van de aan de begeleiding verbonden kosten op grond van de AWBZ, dan oefent de inspectie toezicht uit. Dit is echter niet gebeurd.

Gespecificeerd naar de verschillende wet- en regelgeving is dat als volgt geregeld:

### **Algemeen publiekrechtelijk kader vrouwenopvang, Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO); Regeling vrouwenopvang**

Op grond van artikel 1 lid 1 onder g, 7 wordt onder maatschappelijke ondersteuning verstaan: "het bieden van maatschappelijke opvang, **waaronder vrouwenopvang** en het voeren van beleid ter bestrijding van geweld dat door iemand uit de huiselijke kring van het slachtoffer is gepleegd".

Op grond van artikel 3 van de WMO stelt de gemeenteraad een of meer plannen vast die richting geven aan de door raad en college te nemen beslissingen betreffende maatschappelijke ondersteuning. In het plan wordt in ieder geval aangegeven (artikel 3 lid 4 onder d) "welke maatregelen de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de maatschappelijke ondersteuning wordt uitgevoerd;".

Volgens de MvT op dit onderdeel van de wet wordt hier bedoeld op kwaliteit in engere zin; het moet dan gaan om een deugdelijke en veilige voorziening.

### **Beleidsplan WMO Hilversum**

De raad van de gemeente Hilversum heeft -gelet op het bepaalde in de WMO- een beleidsplan vastgesteld. Ten aanzien van de vrouwenopvang staat vermeld (p. 43, 44) dat deze tijdelijk onderdak, begeleiding, informatie en advies aan vrouwen biedt die, al dan niet gedwongen, de thuissituatie hebben verlaten in verband met problemen van relationele aard of geweld. De meeste vrouwen zoeken uit veiligheidsoverwegingen een opvang buiten hun eigen regio. Daarom is de vrouwenopvang landelijk toegankelijk.

Als maatregel op dit onderwerp staat vermeld (p.45):

Bevorderen van doorstroom in en uit de opvang:

- Maken huisvestingsprogramma voor kleinschalige, ambulante woonvoorzieningen ten behoeve van het maatschappelijk herstel en nazorg van maatschappelijke zorgcliënten, met name uit- en doorstroomcliënten van de maatschappelijke opvang, de vrouwenopvang en detentie;
- Maken begeleidingsprogramma voor participatie (met daarin professionele en vrijwilligersbegeleiding bij wonen, dagbesteding en sociale netwerken).

### **Kwaliteitswet Zorginstellingen**

De Kwaliteitswet Zorginstellingen verplicht instellingen in Nederland om verantwoorde zorg te bieden en de kwaliteit van de zorg systematisch te bewaken, beheersen en verbeteren. In principe moeten alle instellingen in de zorgsector aan de Kwaliteitswet zorginstellingen voldoen, ongeacht de financieringswijze. Ook commerciële zorginstellingen,

groepspraktijken van samenwerkende fysiotherapeuten, centra waar mondhygiënist en diëtisten werken, apotheken en enkele diensten van de GGD's vallen onder de wet. De inspectie voor de Gezondheidszorg is belast met toezicht en handhaving van deze wet.

De inspectie rekent de opvang van vrouwen de instelling **niet** tot zorg in de zin van de Kwaliteitswet Zorginstellingen. Derhalve ziet de inspectie hier geen taak c.q. bevoegdheid tot het uitoefenen van toezicht op de wijze waarop vrouwen en kinderen in een dergelijke instelling worden opgevangen.

Dit zou anders zijn indien er voor de begeleiding van vrouwen in de instelling door de instelling een aanvraag is gedaan voor vergoeding van de aan de begeleiding verbonden kosten via de AWBZ.

### **Wet Publieke Gezondheid**

De Wet Publieke Gezondheid regelt de organisatie van de openbare gezondheidszorg, de bestrijding van infectieziektecrises en de isolatie van personen/vervoermiddelen die internationaal gezondheidsgevaaren kunnen opleveren. Ook regelt de wet de jeugd- en ouderengezondheidszorg.

De publieke gezondheidszorg als hier bedoeld is georganiseerd in GGD's. Toezicht op een instelling als deze behoort niet tot de taken/bevoegdheden van de GGD.

### **Wet op de kinderopvang**

Regels stellen met betrekking tot tegemoetkomingen in de kosten van de kinderopvang en de kwaliteit van de kinderopvang waarborgen.

In artikel 1.1. staat vermeld dat kinderopvang is: het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen, opvoeden en bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint.

In artikel 1.2 staat o.m. vermeld dat tot kinderopvang niet wordt gerekend de verzorging, de opvoeding en het bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen, anders dan gastouderopvang, die geschiedt op een plaats waar het kind zijn hoofdverblijf heeft.

Het toezicht in het kader van de Wet kinderopvang is hier in beginsel niet aan de orde omdat het verblijf van kinderen in een instelling als deze niet tot kinderopvang in de formele zin van de wet behoort/wordt gerekend, en voorts omdat de kinderen die met hun moeder meekomen naar de vrouwenopvang daar hoofdverblijf hebben.

### **Wet klachtrecht cliënten zorgsector**

Stellen van regels voor de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg.

Ingevolge artikel 1.1. sub b is een instelling elk in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredend organisatorisch verband waarin (o.m.) maatschappelijke ondersteuning wordt geboden door derden als bedoeld in artikel 10 van de WMO. Gelet hierop dient de Vrouwenopvang Hilversum te voldoen aan de verplichtingen op grond van deze wet.

Belangrijkste verplichtingen:

- een regeling voor de behandeling van klachten;
- adequate communicatie over de regeling richting cliënten;
- in de regeling in ieder geval opnemen dat de klachtenbehandeling wordt gedaan door een klachtencommissie bestaande uit tenminste drie leden waaronder een voorzitter - niet werkzaam voor de zorgaanbieder, klachtenbehandeling binnen adequate termijn, geen betrokkenheid door persoon/personen over wie geklaagd wordt;

Toezicht op de naleving van deze wet (artikel 3a): staatstoezicht op de volksgezondheid.

- - -

## **bijlage 4:       boekenonderzoek stichting Opvangcentrum het Gooi**

door:               R. van der Haagen (secretariaat onderzoekscommissie)

In het kader van de opdracht is onderzoek gedaan naar het financieel beheer binnen de stichting.

De jaarrekeningen over de periode 2008 tot en met 2011 zijn geanalyseerd. Op basis van deze gegevens heeft de commissie besloten om een boekenonderzoek over de jaren 2010 en 2011 uit te voeren. De Stichting heeft op verzoek van de commissie de volledige administratie over deze boekjaren ter inzage gegeven. Het betreft de volgende stukke n:

- jaarrekeningen 2010 en 2011
- accountantsverklaringen over 2010 en 2011.
- kasboek per maand met bijhorende stukken over 2010 en 2011.
- bankafschriften met de bijhorende stukken over 2010 en 2011.
- boekhouding bestaande uit de balans en de grootboekkaarten over de jaren 2010 en 2011
- de salarisadministratie over de jaren 2010 en 2011

### gesprekken

Er zijn gesprekken gevoerd met de direct betrokkenen zoals de penningmeester, de administrateur en de stafmedewerker die de dagelijkse administratie voert. Daarnaast heeft een gesprek plaatsgevonden met twee medewerkers van Sociale Zaken van de gemeente Hilversum. Op basis van de beschikbaar gestelde documenten en de gevoerde gesprekken is de commissie tot de volgende conclusie gekomen:

### planning en control

Binnen de stichting is geen sprake van een planning en control cyclus. Er is geen begroting beschikbaar die door het bestuur is vastgesteld. Management- en of bestuursrapportages worden niet periodiek opgesteld. Wel wordt gerapporteerd over de ontwikkelingen van de loonkosten. In de jaarrekening zijn geen gegevens opgenomen over de ramingen. Dit heeft mogelijk te maken met de omvang van de stichting. Er wordt geen periodiek overleg gevoerd tussen de penningmeester en de directeur of de administrateur.

### administratieve organisatie

Binnen de stichting is de directeur bevoegd om betalingen van facturen en de salarissen te autoriseren. Het zou beter zijn als er twee elektronische handtekeningen worden geplaatst. Voor investeringen moet vooraf toestemming worden gevraagd aan het bestuur. Na een positief besluit binnen het bestuur tekent de voorzitter de offerte.

### financiële administratie.

De financiële administratie is consistent ingericht. Alle in de boekhouding verwerkte documenten zijn in de administratie aangetroffen.

Speciale aandacht is besteed aan de procedures rond de Wet werk en bijstand uitkeringen die uitgevoerd wordt door Sociale Zaken van de gemeente Hilversum. Sociale Zaken betaalde die Wwb uitkering aan de stichting na toetsing. De uitkeringen werden door de stichting aan de cliënten doorbetaald.

De inkomsten en uitgaven die in de financiële administratie worden verantwoord, zijn op rechtmatige wijze tot stand gekomen. Alle uitgaven die door de stichting zijn gedaan hebben betrekking op de exploitatie van het opvangcentrum.

Uit de balanspositie per 31-12-2010 en 31-12-2011 kan geconcludeerd worden dat de stichting liquide en solvabel is.

### Verzorgingskosten Afhandeling uitkeringen Wwb en de afdeling Sociale Zaken Hilversum

Met de commissie is afgesproken dat in het onderzoek aandacht wordt besteed aan de afhandeling van de Wet werk en bijstand. Hiervoor heeft een nader onderzoek op locatie plaatsgevonden. Tijdens dit onderzoek was de hierbij meest betrokken medewerkster van de stichting aanwezig.

#### procedure

Bewoonsters die in het opvangcentrum worden opgenomen en niet over (voldoende) zelfstandige inkomsten beschikken om in hun levensonderhoud te voorzien, vragen een (aanvullende) uitkering Wwb aan bij de afdeling Sociale Zaken van de Gemeente Hilversum. Bewoonsters dienen zelf een aanvraag in voor een uitkering.

Bij de telefonische toekenning van de uitkering, wordt de hoogte van de uitkering gemeld. Uitbetaling door de Stichting geschiedt contant, per week -achteraf- op vrijdag, waar de eigen bijdrage in de kosten voor verblijf van wordt ingehouden. Bewoonsters tekenen hiervoor een kwitantie. Als iemand in acute nood zit worden er direct (deel)betalingen verricht voor levensonderhoud. Er wordt door de directie regelmatig gecontroleerd of de gedeclareerde uitkeringen ook daadwerkelijk (per giro) zijn ontvangen. Bij vertrek van een bewoonster wordt door Sociale Zaken een eindafrekening opgesteld en verrekend met de cliënt. De stichting vervult hierbij geen rol; dit is een zaak tussen Sociale Zaken en de cliënt.

Op basis van bovenstaande procedure zijn per jaargang twee maanden gecontroleerd.

#### Sociale Zaken Hilversum

Op 7 juni heeft een gesprek<sup>20</sup> plaatsgevonden met twee medewerkers van Sociale Zaken van de gemeente Hilversum. Tijdens dit gesprek zijn kopieën van documenten van de Stichting die betrekking hebben op het dossier voorgelegd. Sociale Zaken heeft speciaal voor de stichting een interne nood procedure opgezet.<sup>21</sup> De procedure van Sociale Zaken stemt overeen met de procedure van de Stichting.

#### aanvullend onderzoek

Naar aanleiding van één van de interviews met een voormalige cliënt heeft een aanvullend onderzoek plaatsgevonden. Het betreft een voormalige cliënt die een aantal weken in 2012 in het huis heeft gewoond. Zij zou geen specificatie van haar uitkering van de stichting hebben ontvangen. Hiervan zijn in de administratie wel door cliënt getekende kwitanties met specificaties aangetroffen.

#### conclusie

Op basis van de beschikbaar gestelde documenten kan gesteld worden dat de onderzochte maanden voldoen aan de bovengenoemde procedure. Er is een sluitende en complete administratie aangetroffen.

- alle kwitanties zijn door cliënten getekend;
- er ontbreken geen kwitanties;
- er is aansluiting met het kasboek;
- er is aansluiting met de boekhouding;
- de declaraties bij Sociale Zaken stemmen overeen met de aanwezig kwitanties;
- de declaratie is op de bank en in de boekhouding terug te vinden.

<sup>20</sup> Een verslag van dit gesprek is in dit rapport opgenomen als bijlage 19 (zie pagina 52).

<sup>21</sup> Een weergave van deze procedure is in dit rapport opgenomen als bijlage 26 (zie pagina 75).

## **bijlage 5:       Feitenrelaas                       Federatie Opvang**

(voetnoten vormen een onderdeel van de verstrekte tekst)

ontvangen:       per e-mail op 11 juni 2012 (definitieve versie)

### **Feitenrelaas Stichting Opvangcentrum Het Gooi**

**Amersfoort, 16 april 2012**

In deze bijlage is een samenvatting opgenomen van de acties die de Federatie Opvang heeft ondernomen vanaf 2004 met betrekking tot Stichting Opvangcentrum Het Gooi naar aanleiding van klachten over het functioneren van de Stichting.

Het stuk is als volgt opgebouwd:

1. Inleiding
2. Kwaliteitsbeleid onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning
3. Acties vanuit de Vereniging Federatie Opvang periode 2004 - 2007
4. Acties vanuit de Vereniging Federatie Opvang vanaf 2007
5. Acties vanaf 2005 vanuit de Blijf Groep en VieJa Utrecht

#### **1. Inleiding**

In 2004 kwamen er bij de ambtelijk secretaris van de landelijke klachtencommissie van de instellingen voor vrouwenopvang, verbonden aan de Federatie Opvang, de eerste klachten binnen over de begeleiding in Stichting Opvangcentrum Het Gooi. Bij gebrek aan een wettelijk landelijk kwaliteitskader hebben directeuren en bestuurders van de Vereniging Federatie Opvang, het bureau en aangesloten leden op twee manieren geprobeerd de situatie van Het Gooi te beïnvloeden. In de periode 2004 – 2007 is dit gebeurd via de bestuurlijke weg middels herhaaldelijk overleg door directeuren en bestuurders van de Federatie Opvang met de directie en het bestuur van opvangcentrum Het Gooi en de gemeente Hilversum. Toen dit niet tot het gewenste resultaat leidde is in de periode 2007 tot aan de recente crisis bij Het Gooi geprobeerd dit te doen via de collegiale weg middels het betrekken van Het Gooi bij de professionaliseringsactiviteiten van het Verbeterplan Vrouwenopvang binnen de Federatie Opvang. Daarnaast hebben bestuurders van de vrouwenopvangcentra de Blijf Groep en VieJa Utrecht jarenlang meerdere malen via zowel bestuurlijk als collegiaal overleg geprobeerd verbetering van de dienstverlening van Het Gooi te bewerkstelligen.

Het uitbreken van de recente crisis bij Het Gooi heeft ervoor gezorgd dat de problemen binnen Het Gooi zo manifest werden voor de verantwoordelijke bestuurders (Het Gooi, de gemeente) en de professionele dienstverleners (de GGD) dat het bestuurlijk overleg tussen de bestuurders van Federatie Opvang en deze partijen eindelijk heeft geleid tot het besluit in te grijpen in de bedrijfsvoering van Het Gooi.

#### **2. Kwaliteitsbeleid en toezicht in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)**

De uitvoering van de vrouwenopvang is sinds 1994 een verantwoordelijkheid van de gemeenten. De gemeenten gaan over het uitvoerend werk. Er zijn door VWS 35 centrumgemeenten aangewezen voor de vrouwenopvang<sup>22</sup>. De centrumgemeenten vrouwenopvang ontvangen jaarlijks via een decentralisatie uitkering gelden voor beleid ten aanzien van de vrouwenopvang, de aanpak van huiselijk geweld, inclusief de advies en

<sup>22</sup> Naast de vrouwenopvang zijn er 43 centrumgemeenten voor de maatschappelijke opvang. Er is een overlap tussen de 35 centrumgemeenten vrouwenopvang en maatschappelijke opvang. Hilversum is zowel centrumgemeente voor maatschappelijke opvang als vrouwenopvang.

steunpunten huiselijk geweld (prestatieveld 7 Wmo). Van de centrumgemeenten wordt verwacht dat zij hun beleid afstemmen met de regiogemeenten in hun werkgebied.

In artikel 3 lid 4, sub d van de Wmo staat dat de gemeente in het Wmo beleidsplan aangeeft welke maatregelen de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de maatschappelijke ondersteuning wordt uitgevoerd. Het is de Federatie Opvang niet bekend welke maatregelen de gemeente in het Wmo beleidsplan met betrekking tot de vrouwenopvang heeft vastgelegd.<sup>23</sup>

### **3. Acties vanuit de Federatie Opvang: periode 2004 - 2007**

In de periode 2004 - 2006 kwamen meerdere klachten binnen over het functioneren van Het Gooi bij de landelijke klachtencommissie van de vrouwenopvang. Samengevat, betrof de kern van de klachten:

- Bejegening van de cliënten is te streng, te star.
- De huisregels zijn te streng. Bij overtreding volgen er strenge sancties eventueel leidend tot uitzetting.
- Veiligheid: na 17.00 uur is er geen begeleiding meer. Wanneer men na 17.00 uur een beroep doet op de leiding, dan geeft deze vaak niet thuis.
- Er vindt pas opname plaats wanneer er vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

Ook ketenpartners (zoals de welzijnsinstelling Versa Welzijn) uitten vergelijkbare klachten. Naar aanleiding van deze klachten, zijn diverse contacten op bestuurlijk niveau geweest. Onderstaand een weerslag van wat wij middels een snelle inventarisatie (het raadplegen van documenten en onder meer voormalige bestuurders) hebben kunnen nagaan.

In de periode tot aan 2004 zijn klachten besproken in de klachtencommissie van de instellingen voor vrouwenopvang, verbonden aan de Federatie Opvang. Deze klachten over de begeleiding van cliënten in Het Gooi zijn behandeld conform de procedures van de toen bestaande landelijke klachtencommissie. Dit leidde niet tot verbetering omdat er geregeld klachten bleven komen.

De Verenigingscommissie Vrouwenopvang (adviesorgaan voor het bestuur van de Federatie Opvang) besprak op 23 juni 2006 de situatie met de directeur van het bureau van de Federatie Opvang, mevr. Smidt. Het bureau verzorgde ook destijds voor de Federatie Opvang onder meer de belangenbehartiging. Besproken is bij die gelegenheid dat verbeteracties die tot op dat moment vanuit collega's richting het Gooi waren ondernomen, onvoldoende waren gebleken. Besloten werd contact te zoeken op bestuurlijk niveau binnen de gemeente, om te bespreken of de gemeente actie kon ondernemen.

Vervolgens heeft een gesprek plaatsgevonden tussen mevr. Smidt en de wethouder van Hilversum, dhr. Hammer. Dhr. Hammer gaf in dit gesprek aan dat hij wist dat er in het verleden (vermoedelijk naar aanleiding van een klacht in 2004) ook al problemen rond Het Gooi waren geweest. Destijds zouden er ook gesprekken zijn geweest tussen de gemeente en Het Gooi. Wethouder Hammer toonde zich weinig positief over het effect van deze gesprekken uit het verleden. Hij was ook bezorgd over de ontwikkelingen die hem door mevr. Smidt werden gemeld en stond positief ten aanzien van acties door het bestuur van de Federatie Opvang richting Het Gooi. Hij wilde graag op de hoogte worden gehouden van de acties en de resultaten.

Het bestuur van de Federatie Opvang besprak op 13 september 2006 de situatie en constateerde onder meer dat het goed was om de slechte dienstverlening van Het Gooi onder de aandacht te brengen bij bestuur van Het Gooi. Het bureau van de Federatie Opvang informeerde daaropvolgend de gemeente Hilversum over het geplande bestuurlijke

<sup>23</sup> De Rekenkamer van Hilversum heeft het WMO beleid 2007-2010 geëvalueerd.

overleg tussen de Federatie Opvang en Het Gooi. De gemeente (dhr. Schottert) gaf aan dat hij graag op de hoogte gesteld wilde worden van de uitkomsten van het gesprek zodat de gemeente vervolgens beleid op zou kunnen aanpassen.

Het gesprek tussen het bestuur en de directie van Het Gooi en het bestuur van de Federatie Opvang vond plaats op 12 januari 2007. Namens de Federatie Opvang waren aanwezig: dhr. Wiechmann, voorzitter van de Federatie Opvang, en mevr. Smidt, directeur-bestuurder van het bureau van de Federatie Opvang. Namens Het Gooi waren aanwezig: de voorzitter (dhr. Winkel) en de directeur mevr. Aretz.

De uitkomst van het gesprek was dat het bestuur van Het Gooi geen weet had van de klachten, en na de toelichting van de directie van Het Gooi geen aanleiding zag tot maatregelen. Directie en bestuur van de instelling bleken overtuigd te zijn en te blijven van de juistheid van de eigen methodiek. De uitkomst van het gesprek werd door mevr. Smidt meegedeeld aan wethouder Hammer en het hoofd van de afdeling Welzijn van de gemeente. Zij gaven aan in deze situatie geen maatregelen te kunnen nemen. Een van de belangrijkste argumenten die hierbij werden aangegeven was dat er in Hilversum geen alternatief voor de opvang van Het Gooi was.

Het bestuur van de Federatie Opvang concludeerde dat hiermee geen mogelijkheden meer waren om langs de bestuurlijke weg tot bijstelling van het beleid van Het Gooi te komen. Formeel bleek er geen grondslag voor royement van het lidmaatschap. Ook beschouwde het bestuur van de Vereniging dit niet als een optie die in het belang is van de cliënten. Het zou de instelling nog meer isoleren met alle risico's van dien voor de cliënten die daarna opgevangen zullen worden. Er waren toen (en zijn nog steeds) voor de vrouwenopvang geen wettelijk vastgestelde kwaliteitscriteria waarop de Vereniging FO een beroep kan doen. Men besloot vervolgens de enige overgebleven mogelijkheid te gebruiken: het middels de collegiale weg stimuleren van de kwaliteit en de professionaliteit, namelijk via het Verbeterplan vrouwenopvang van de Federatie Opvang. Daarnaast zouden bij de Federatie aangesloten leden in Noord Holland blijven proberen hun collegiale invloed uit te oefenen richting het Gooi.

#### **4. Acties vanuit de Federatie Opvang: vanaf 2007**

De Blijf Groep (Noord Holland) en Vieja Utrecht hebben vanaf 2007 via de Federatie Opvang ingezet op geleidelijke verbetering van de dienstverlening van Het Gooi via het Verbeterplan Vrouwenopvang. Het Verbeterplan houdt in het werken aan verbetering van de vrouwenopvang op vele fronten: van de begeleidingsmethodiek tot en met de huisvesting. Het is een landelijk door de Federatie Opvang uitgevoerd project voor de leden uit de vrouwenopvang met steun van het ministerie van VWS met een looptijd vanaf 2008 - 2013. De Blijf Groep en VieJa Utrecht hoopten dat het aangesloten krijgen en houden van Het Gooi bij dit Verbeterplan zou leiden tot de gewenste verbetering in de dienstverlening, zoals bij veel vrouwenopvang centra het geval is geweest. Het leek bemoedigend dat Het Gooi inderdaad deelnam aan het Verbeterplan en Het Gooi steunde daarbij regelmatig op de twee grote organisaties uit hetzelfde landsdeel voor deelname aan trainingen etc. De directie van Het Gooi uitte in het proces overigens wel geregeld forse kritiek op de ontwikkelde methodiek Krachtwerk en liet geregeld weten de aanpak van Het Gooi beter te vinden.

De directie van de Blijf Groep en Vieja Utrecht bleven daarnaast van de werkvloer in hun organisaties nog steeds klachten horen van cliënten over Het Gooi. Team managers van de Blijf Groep kregen steeds minder animo om dat terug te koppelen naar Het Gooi omdat ze de indruk hadden dat daar toch niets mee gebeurde

#### **5. Acties vanuit de Blijf Groep en VieJa Utrecht vanaf 2005**

Vanaf circa 2005 is vanuit (toenmalig) Vrouwenopvang Amsterdam en Flevoland een traject gestart om te komen tot vernieuwing en verbetering van de vrouwenopvang in de regio Noord Holland. De zelfstandige Blijf Huizen in Noord Holland concludeerden dat

samenwerking voor inhoudelijke ontwikkeling van het aanbod een noodzaak was. De moord op een van de cliënten bracht dit proces in een stroomversnelling. Omdat Hilversum deel uitmaakt van het werkgebied Noord Holland is Het Gooi uitgenodigd voor gesprekken over de beoogde vernieuwing. Als eerste de directie en vervolgens ook het bestuur.

Er is met de instellingen uit Noord Holland samen een inhoudelijk plan gemaakt voor de regio en vervolgens is een traject voor organisatorische randvoorwaarden in de beoogde nieuwe situatie gestart. Een belangrijk uitgangspunt bij het verbetertraject was: de formule Blijf van m'n Lijf past niet meer bij de tijd en de vraag van de cliënten. De vraag is meer complex geworden en het diensten aanbod moet gedifferentieerd worden. Dit gold ook voor t Gooi: de crisisopvang en vervolgoopvang liepen door elkaar heen, was personeel alleen aanwezig in kantooruren en waren de cliënten aangewezen bij zelfhulp buiten de kantooruren. Er vonden geen opnames plaats uit de eigen stad en er werd nog gewerkt met de leefgroep formule. Het Gooi, als kleine instelling, leek zich niet te realiseren dat vanuit de nieuwe vragen van de cliënten een grotere organisatorische setting nodig is zodat er ten behoeve van de cliënten maatwerk geleverd zou kunnen worden. Directie en bestuur van t Gooi gaven aan niet in dit proces te willen deelnemen.

Ten behoeve van de beoogde modernisering en professionalisering hebben in Noord Holland in de periode 2005 tot 2008 vier Blijf huizen zich aangesloten bij Vrouwenopvang Amsterdam/Flevoland (Haarlem, Zaanstad, IJmond, Alkmaar). (in 2008 werd voor deze organisatie de naam Blijf Groep in gebruik genomen). Met de directie van het Gooi is in die periode door de directie van de Blijf Groep meerdere malen over deze noodzakelijke modernisering en professionalisering van het dienstenaanbod gesproken. Ook naar aanleiding van klachten via cliënten van Het Gooi en de dienstverleners van de Blijf Groep. Ook is in die gesprekken benadrukt dat Het Gooi de aansluiting miste met landelijke ontwikkelingen, waaronder die met de AWBZ financiering en de daaraan gekoppelde kwaliteitseisen, zoals de HKZ certificering. De directie van het Gooi heeft de directeur van de Blijf Groep destijds bedankt voor haar openhartigheid, maar zag geen reden tot nadenken over aansluiting of aanpassing van het beleid.

In de periode van de vorming van de advies- en steunpunten huiselijk geweld (2005) heeft de toenmalige portefeuillehouder huiselijk geweld in het Gooi, mevr. Ton, burgemeester van Blaricum, de directeur van de Blijf Groep gesproken en uitgenodigd om mee te denken over de toekomst en de inrichting van de aanpak van huiselijk geweld in de regio. Daarna is hierover enkele keren overlegd met alle relevante ketenpartners (GGD, GGZ, Jeugdzorg, Politie, wethouder van Hilversum) en daarbij is ook gesproken over de noodzakelijke ontwikkeling van Het Gooi. Alle bij dit overleg aanwezigen bleken bekend met de gebreken van Het Gooi zoals het niet beschikbaar zijn voor opvang van cliënten uit de eigen regio, het niet in staat zijn om een noodbed te kunnen realiseren en het teveel afgesloten zijn van ketenpartners.

De directeur van de Blijf Groep heeft de directie van Het Gooi deze kritiek op hoofdlijnen teruggekoppeld, zonder daarbij het vertrouwen van de bijeenkomsten te schaden. Zij heeft daarbij ook aangegeven dat het imago van Het Gooi in het netwerk niet goed leek te zijn. De directie van Het Gooi liet vervolgens weten dat ze de verbinding met de stuurgroep/regionale netwerk weer had opgepakt, maar andere acties werden niet ondernomen.

Omdat Het Gooi niet inging op het aanbod van Blijf Groep ten behoeve van de professionalisering van de dienstverlening, is nog geprobeerd om samenwerking te bewerkstelligen met de vrouwenopvang VieJa Utrecht. Maar deze collegiale pogingen om verbetering van de dienstverlening van Het Gooi te bewerkstelligen hebben niet tot resultaat geleid.

Het uitbreken van de recente crisis bij Het Gooi heeft ervoor gezorgd dat de problemen binnen Het Gooi zo manifest werden voor de verantwoordelijke bestuurders (Het Gooi, de gemeente) en de professionele dienstverleners (de GGD) dat het bestuurlijk overleg tussen de bestuurders van Federatie Opvang en deze partijen eindelijk heeft geleid tot het besluit van het bestuur van de stichting in te grijpen in de bedrijfsvoering van Het Gooi.

- - -

## **bijlage 6: huisregels (deels) Opvangcentrum het Gooi**

ontvangen: per e-mail op 11 juni 2012 (definitieve versie)

### **Protocol als je de enige aanwezige medewerk(st)er bent (?)**

- Bij binnenkomst eerst Anneke bellen
- Daarna kijken of de hoofddienst nog nieuws / informatie heeft
- De situatie in huis bekijken: Zijn er onregelmatigheden die direct gemeld moeten worden of waar iets aan gedaan moet worden?
- Bekijken hoeveel en welke vrouwen en kinderen er in huis zijn. Wie zijn er weg?
- Welke bewoonsters willen er nog weggaan? Zijn de diensten overgedragen?
- Wat is er geregeld met betrekking tot de kinderen als er geen kinderwerk is? Dit moet opgenomen worden met de hoofddienst en later gecontroleerd worden.
- Regelmatig door het huis lopen en kijken of alles goed verloopt
- Als er kinderen buiten zijn:
  - Niet meer dan 3 kinderen tegelijk
  - Een van de bewoonsters moet buiten oppassen
  - Op zondag niet vroeger dan 11.00 uur buiten
  - Ze mogen geen lawaai maken ivm overlast voor de bureu

Als er veel belangstelling is voor buiten spelen, moeten er toerbeurten afgesproken worden, bijvoorbeeld: afwisselen na 20 minuten.

- Kinderen mogen met hun moeder (of oppas) in de speelkamer, de eetkamer of eigen kamer zijn. Ze mogen niet door het huis lopen, in de huiskamer of in de keuken zijn.
- Toezien op uitvoering taken en dat ze op tijd uitgevoerd worden
- Eventueel geld uitbetalen
- Eventueel medicijngebruik controleren
- Bij weggaan:
  - Kasten afsluiten, computer uitzetten, apparaten uitzetten, fax opbergen, snoer van kopieerapparaat opbergen, telefoon opbergen, papieren opbergen, telefoonstand opschrijven, licht uitdoen en deur sluiten
  - Anneke bellen en overdragen
  - Eventueel informatie overdragen aan de hoofddienst (bijvoorbeeld als er een nieuwe bewoonster komt, als iemand iets komt repareren, als er een arts langskomt of iemand bezoek krijgt)

Bij binnenkomst 's morgens vroeg:

- doen ze de voordeur meteen vlot open
- kijken of er kinderen uit de huiskamer vluchten als je voor de deur staat
- hangen gordijnen recht? Zo nee, hoofddienst laten doen.
- eetkamer, speelkamer en keuken bekijken; hoe zijn de tafels gedekt? Eetkleden gebruikt? wie zit waar? wie let er op de kinderen?
- bijkeuken bekijken; niemand al aan het wassen?
- als er iets mis is wat van zeggen, niet eerst naar kantoor gaan. Desnoods zeggen dat je er straks op terugkomt.
- sleutel van de hoofddienst krijgen
- eerst bellen of er bijzonderheden zijn, dan pas bewoonsters aanhoren

Taak van aanwezig zijn is toezicht houden op gang van zaken, als je alleen bent zelfde regels hanteren! Je houding is belangrijk, geen grote mond accepteren.  
Voortdurend door het huis lopen en de situatie inschatten (oppas, deuren e.d. blijven controleren)

- Kast open, fax aanzetten, overdracht van de hoofddienst, medicijnen controleren
- Weinig spullen neerleggen; dat je gauw weg kunt als je alleen bent
- Als je alleen bent goed bedenken wat je die dag moet doen (bv. reparaties) en dit plannen.
- Gesprekken afspreken aan het begin, kort houden en zorgen dat je ondertussen de situatie in huis in de gaten houdt.

Houding naar cliënten

Niet over je heen laten lopen, geen grote mond accepteren. Op een beleefde toon aan laten spreken

Beantwoorden telefoon

- mitzoeken wie je aan de lijn hebt. Niet aan de receptioniste je hele verhaal doen.
- bij allen gesprekken in je achterhoofd houden dat er iemand meeluistert of dat het opgenomen wordt, dus uiterst voorzichtig zijn.
- Jezelf over de telefoon kenbaar maken als professionele hulpverlener. Niet informeel, ook niet als de ander dat wel doet
- als je twijfelt over wat je mag zeggen kun je vertellen dat je in bespreking zit zodat je eerst kunt Overleggen
- voor je gaat bellen je gegevens goed op een rij hebben (wat wil ik weten, wat moet ik zeggen?)

#### Klachtenreglement

- bij klachten moet bestuur en een onafhankelijke derde ingeschakeld worden, geeft veel commotie
- klachtenfolder moet je geven, maar zo onopvallend mogelijk. Wegnemen als je het ergens ziet Slingeren



#### Financiën

- al het geld moet verantwoord worden, dus overal officiële bonnetjes voor, goed opletten of alles erop Staat
- geld moet direct van vrouw komen, als ze geld leent zorgen dat zij het leent en wij het van haarzelf Krijgen

#### Intake

- over de telefoon alle gegevens noteren, ook als je al van te voren weet dat het niets wordt
- als huis vol is moet er soms toch iemand bij
- als iemand geen inkomen heeft navragen of ze recht heeft op WAO, ZW, Wwb o.i.d.

#### Grote schoonmaak

In de grijze doos liggen lijsten waarop staat wat er precies moet gebeuren.  
Erop toezien dat dit inderdaad allemaal gebeurt!

#### Speelkamer

Speelgoed wat weinig gebruikt wordt uit de speelkamer halen( zowel in als uit de kast) en opbergen in de kast in de garage. Weinig input; speelkamer moet rustig ogen.  
In de speelkamer zo zitten dat je overzicht houdt, dus met gezicht naar de deur.  
Goed alle kinderen in de gaten blijven houden

### Wassen

- was mag niet in de bijkeuken blijven staan
- maximaal 6 wassen per dag
- huiswas gaat voor; alleen 'plaswas' nog eerder. Linnengoed gaat voor kledingwas
- linnengoed en kleding niet samen wassen (uitzondering pyama's bij plaswas, mits niet te donker van kleur) linnengoed 1x per week
- wasmachine maximaal  $\frac{3}{4}$  vol. Maximaal 2 bedden tegelijk wassen.
- 's ochtends inventariseren wie er wil wassen; zelf plannen wie wanneer linnengoed wil wassen
- waslijst 's ochtends aan de hoofddienst geven
- geen kleingeld aannemen voor de was
- wassen duurt 1 uur; kookwas duurt 1  $\frac{1}{2}$  uur
- drogen duurt 1  $\frac{1}{2}$  uur

Huiswas mag gedaan worden door bewoonster die er het langste is. Drie keer een huiswas doen is 1x gratis wassen (bolletjes inkleuren in wasboekje)

- maandags briefjes nakijken van de huiswas en bijschrijven in het wasboekje.
- wasboekje loopt van vrijdag tot en met donderdag. Aan het einde bladzijdes van die week kopiëren. Onderaan het totaal zetten en datum en paraaf. Op telmachine telstrook maken, samen met geld aan Anneke geven.
- muntjes verkloppen per dag. Als iemand niet wast op die dag (wel een muntje gekocht), mag ze niet zonder meer de volgende dag wassen
- niet wassen: 's avonds en in het weekend. Uitzonderingen huiswas en noodwas

### 's Avonds

Toezicht houden op de taken, ruim voor 19.30 uur bekijken of ze ermee bezig zijn

Protocol kamers doorzoeken

Kamers van bewoonsters mogen allen door medewerk(st)ers op zicht doorzocht/gecontroleerd worden.

In kasten en tassen kijken mag alleen wanneer de betrokken bewoonster daarbij aanwezig is.

#### Telefonische aanmelding

Opnemen met: "Met (Stichting) Opvangcentrum Het Gooi, goede..."

Beginnen met: "voor ik kan beoordelen of er mogelijkheden zijn, wil ik graag kort wat gegevens van u noteren."

#### Algemene gegevens

- Voor- en achternaam
- Leeftijd
- Uit welke plaats afkomstig (woonplaats)
- Huidige verblijfplaats
- Kinderen → geslacht en leeftijd, soort onderwijs
- Hoeveel kinderen komen mee (waar verblijven ze)
- Nationaliteit: Nederlands → geldig paspoort of identiteitsbewijs?

Buitenlands → verblijfsvergunning? Welke letter? Geldig tot? Wat staat er op de achterkant?

[ Vergunning nakijken in la bij 'instellingen'-hangmap in lade ]

#### Hulpvraag

- Uitleggen dat in huis begeleiding wordt geboden
- "Waar wilt u begeleiding bij hebben, wat is de reden dat u opvang zoekt?"

[ Ga na of de vrouw gemotiveerd is voor hulpverlening ]

- Bent u eerder in opvang geweest? Zo ja, waar? Wanneer?  
(ook psychiatrische opnames navragen)
- Gebruikt u alcohol, drugs of medicijnen? Zo ja, welke? Hoeveel?

N.B. Als een verwijzer belt voor aanmelding: probeer in ieder geval de vraag naar hulpvraag aan de vrouw persoonlijk te stellen.

- Inkomen: - soort

-netto bedrag per maand

- "Beschikt u op dit moment over geld?"
- "Ogenblik, ik informeer even" of "Kunt u over 5 minuten terugbellen?"

[ Zelf bedenken: - Hoe klinkt de vrouw? Wat voor type? Hoe is de huidige groepssamenstelling? ]

#### Na overleg

Nee:

- "Er zijn geen mogelijkheden, maar ik kan u andere telefoonnummers en adressen geven" (meldpunt, zie verder blauwe map in grijze doos)

[ Contra-indicaties: - dakloos

- verslaafd, niet bereid tot afkicken
- verzorgingsbehoefstig
- niet gemotiveerd voor hulpverlening
- afkomstig uit Hilversum
- vrouwen jonger dan 18 jaar, zonder inkomen ]

- ♦ Afsluiten met 'sterkte' wensen

Zo ja, mogelijke opname:

- ♦ Uitleg over opvangcentrum: Vrouwen wonen zelfstandig, doen zelf boodschappen, koken, kinderen naar school brengen. Kamer moet eventueel tijdelijk gedeeld worden met andere vrouwen en kinderen, is dat bezwaarlijk? Iedere vrouw heeft samen met haar kinderen een kamer, andere ruimtes zijn gemeenschappelijk. In huis wordt door professionele hulpverleners op HBO en universitair niveau individueel begeleiding gegeven aan vrouwen én ook aan hun kinderen.  
!! De eerste twee weken zijn een proefperiode, waarin van beide kanten bekeken wordt of dit voor u de juiste opvang is. Zo niet, dan wordt u doorverwezen. !!
- ♦ Heeft iemand geld? Moet eigen bijdrage betalen van €510,00 per maand voor een alleenstaande ouder en €320,00 per maand voor een alleenstaande. Bij binnenkomst betalen voor de eerste 3 dagen. Geld voor reis, taxi, boodschappen?
- ♦ Heeft iemand spullen? Geldig paspoort/ID-kaart, vergunning, ziekenfondskaart, medicijnen, kleding, wandelwagen, luiers, toiletartikelen, speelgoed, eten voor eerste avond en ochtend.
- ♦ Aankomsttijd afspreken
- ♦ Uitleg welk station uitstappen: Hoofdstation Hilversum uitstappen, naar centrumkant en in de hal van het station tegenover de loketten wachten (daar zijn bankjes). Bellen naar het opvanghuis dat je bent aangekomen (telefooncel in de hal).
- ♦ Waar kan de vrouw aan herkend worden? Bijvoorbeeld kleding, kinderwagen of beschrijving van bagage.

Registratie van aanmelding

- ♦ Zo mogelijk: meteen aanmeldingsgegevens invullen op aanmeldingsformulier (in map 'aanmeldingen')
- ♦ Gegevens aanmelding opbergen in map 'aanmeldingen' (achterin)

- Aanmelding invoeren in het KLIMOP-systeem

#### Hulpverlening

- Alle bewoners die getrouwd zijn moeten hun woning opeisen
- Volgorde gele lijst → niet wie het eerst komt, maar degene die het eerst plek kreeg toegezegd

#### **Telefoonbeantwoording kantoorlijn**

Telefoon op hoofdlijn voor bewoonster:

"Wij geven geen informatie of iemand hier verblijft of niet. Het enige wat ik kan doen is een boodschap noteren. Mocht diegene hier zijn, dan kan ik de boodschap doorgeven."

Telefoon:

- Opnemen: "Goedemorgen/goedemiddag, met Stichting Opvangcentrum Het Gooi"
- Als iemand niet bereikbaar is van de medewerkers: "Kan ik een boodschap noteren?" of "Kunt u later terugbellen?"
- Als het administratiekantoor belt: "U wordt zo teruggebeld"

#### Representatie van het opvangcentrum

##### Telefoonbeantwoording kantoor:

- "Met opvangcentrum Het Gooi, goedemorgen/middag/avond"
- Navragen met wie je spreekt; voor wie er gebeld wordt
- "Een ogenblik alstublieft"

"Wij geven geen informatie of iemand hier verblijft of niet. Het enige wat ik kan doen is een boodschap noteren. Mocht diegene hier zijn, dan kan ik de boodschap doorgeven. Ik heb de boodschap genoteerd."

(Niet zeggen: "Ik zal het doorgeven")

- Als iemand belt en zegt van de politie te zijn of advocaat (dus van een instantie), dan vragen naar een algemeen nummer en terugbellen ter controle!
- Bij familie/vrienden van bewoonsters; geen informatie, alleen boodschap noteren. Bewoonster erop aanspreken waarom er niet naar de cel gebeld wordt.
- Als er gebeld wordt voor een medewerkster: geen achternamen noemen op kantoor
- Geen informatie geven wie er allemaal werken en welke functie zij hebben
- Geen informatie of iemand ziek is, vrij is etc! "Iemand is niet bereikbaar"
- Voor algemene informatie verwijzen naar Vademecum maatschappelijke opvang / of gegevens verstrekken uit het Vademecum

##### Overleg met andere instanties over bewoonsters:

- Er moet toestemming van een bewoonster zijn (schriftelijke verklaring) om gegevens bij andere instanties op te vragen
- Wanneer andere instellingen worden geraadpleegd (bijv. RIAGG, Raad voor de Kinderbescherming, voogdijinstellingen, artsen, specialisten):
  - Het OC profileren als deskundig (kennis + ervaring)
  - Naam en functie direct melden
  - Afspraken maken over begeleiding/afbakening terreinen of bijv. zorgcoördinatie op je nemen
  - Intensieve begeleiding staat voorop wanneer bewoonsters en hun kinderen in het opvangcentrum verblijven
  - Een professionele aanpak / in tegenstelling tot amicale

##### Algemene informatie wordt verstrekt aan:

- Vrouwen die belten voor plaats
- Verwijzers
- Andere instellingen, zoals vrouwenopvang, FIOM, blijf
- Andere hulpverleningsinstanties / -organisaties (potentiële verwijzers)

## **bijlage 7:       gespreksverslag voormalig cliënt Opvangcentrum het Gooi S. R.**

datum:               5 juni 2012 (18.30-19.15)  
aanwezig:          S. R.  
commissieleden:   A. Engelsman en A. Miedema

### Werkwijze onderzoekscommissie

De voorzitter van de commissie heet mevrouw R. welkom en dankt haar voor haar aanwezigheid. Vervolgens zet zij uiteen wat de procedure en werkwijze van de commissie is. Het verslag van dit gesprek wordt openbaar en wordt vooraf ter goedkeuring aan betrokkene voorgelegd.

### verblijf in het huis

Mevrouw R. vertelt dat zij van 6 februari tot 5 april met haar dochter in Opvangcentrum het Gooi verbleef. Ze had geen idee hoe dit normaal werkte, en dacht in het begin nog dat al die regels normaal waren. Ze ervoer het verblijf als erg zwaar. Als de commissie vraagt waardoor dat kwam vertelt ze dat dit kwam omdat je er geen moment rust had. Je kon je niet focussen, kon niets verwerken. Je moest continu schoonmaken. Eigenlijk moest je de hele dag klaarstaan, dan weer nieuwe vrouwen van de trein halen, boodschappen naar binnen dragen, er was altijd wel iets. Soms had je in de middag een uurtje voor jezelf, je moest dan alleen de deur openen als de bel ging. Einde middag haalde ze haar dochter van school en dan had ze een half uur tijd om wat te koken. Tijdens het koken werd door personeelslid E. soms continu geroepen dat ze niet konden koken en op moesten passen voor de rook omdat anders het brandalarm af zou gaan. Dan gaan zitten, eten, en snel weer schoonmaken, dat waren de regels zegt mevrouw R. 'Ik leek wel Annie.' [uit gelijknamige musical]

### het personeel

Mevrouw R. heeft de opstelling van het personeel als denigrerend ervaren. Als de commissie een voorbeeld vraagt vertelt ze over een Somalische cliënt met vier kinderen. Een personeelslid grapte: 'Een spiraaltje werkt bij jou niet, bij jou moeten ze er een bedspring in douwen.' Ook beschrijft ze verschillende vormen van straf. Toen ze een lepeltje had laten liggen bij het koffiezetapparaat, werd het apparaat prompt weggehaald. Een personeelslid bestempelde haar als viezerik. Door een ander voorval is op die manier een tostiapparaat weggehaald.

Mevrouw R. vertelt dat het haar een keer niet lukte om iemand te regelen die haar dienst waarnam toen ze haar dochter van school moest halen. Een personeelslid gaf haar toen enorm op haar donder en kleineerde haar. Dat kleineren kwam volgens mevrouw R. regelmatig voor. Vooral een van de directrices was echt verschrikkelijk. Ze laten je voelen dat niet belangrijk bent, dat je niks bent, zo verklaart ze. Het was continu op je tenen lopen. Mevrouw R. vertelt dat ze nu is ondergebracht in een andere opvang. Daar gaat het echt heel anders. Als de commissie vraagt wat dan het verschil maakt is het antwoord: 'Hier vragen ze hoe het met je gaat als je binnenkomt.'

### klachten

Mevrouw R. beschrijft dat er 's maandags vergadering was. Die draaide in feite om de regels, die aan het eind werden opgelezen. Het waren er in haar beleving enorm veel. Kritiek was ongewenst en onverstandig; mevrouw R. kent bewoners die daardoor voor straf uit huis gezet waren of erger, een AMK-melding hadden gekregen. [Advies en Meldpunt Kindermishandeling]

Voor wat betreft de mogelijkheid tot klagen vertelt mevrouw R. dat ze nooit iets heeft gemerkt van een eventuele cliëntenraad. Klachten liepen via de leiding, 'maar je gaat niet klagen over de leiding bij de leiding.'

#### nieuwe cliënten

Als er nieuwe cliënten kwamen moesten vrouwen die al langer in het opvangcentrum verbleven deze van het station halen. Als de nieuwelingen geld hadden moesten ze dat afgeven voor hun verblijf. Ze waren dus volledig afhankelijk van andere vrouwen die hun misschien iets gaven, aldus mevrouw R.

#### gesprekken

Mevrouw R. merkte dat bemoeienissen van buitenaf bij het personeel zeer ongewenst waren. Als men daar achter kwam werd gedreigd de kinderbescherming in te schakelen. 'Dan ga je wel nadenken' zegt mevrouw R. De commissie vraagt hoe zo'n dreigement precies ging en mevrouw R. beschrijft een concreet voorbeeld. Mevrouw R. durfde tijdens haar verblijf de situatie niet met anderen te bespreken.

#### dochter

Mevrouw R. vertelt dat haar dochter sinds de aankomst in het opvangcentrum heel erg achteruit is gegaan, als gevolg van de enorme hoeveelheid regels. Als ze thuis kwam uit school moest ze direct naar boven, waar ze op bed muziek ging luisteren op haar telefoon. Ze kwam rond etenstijd beneden en moest na het eten weer naar boven. Alleen als een andere cliënt iets van haar overnam kon ze even bij haar zijn. Op de vraag hoe haar dochter zich voelde, antwoordt mevrouw R. dat deze zich opgesloten voelde en erg alleen. Mevrouw R. wilde dit bespreken met een personeelslid en er volgde een gesprek. Tijdens dit gesprek draaide het personeelslid de zaken echter helemaal om. Ze vroeg aan mevrouw R.'s dochter wat er toch gebeurd was voordat ze in het huis kwamen? Over de absurde regels, zo stelt mevrouw R. kon niet worden gesproken. Haar dochter klapte helemaal dicht, en raakte vervolgens over haar toeren, waarop mevrouw R. het gesprek heeft gestopt. Tot op de dag van vandaag is haar dochter niet meer de oude.

#### tenslotte

Mevrouw R. zegt dat ze er nog uren over zou kunnen vertellen. Ze beschrijft dat ze zó blij was dat ze weg kon en heel blij is met de nieuwe opvang. De commissie vraagt hoe het kan dat je daar zo lang blijft, als het zo verschrikkelijk is. Mevrouw R. antwoordt dat ze bang was dat haar kind zou worden afgenomen. Ze kwam uit Ierland en had hier in Nederland geen netwerk; ze kon geen kant op.

Mevrouw R. beschrijft dat er, toen ze samen met andere cliënten uit de opvang werd gehaald en tijdelijk uit nood in een hotel werd geplaatst, een onbekende vrouw op haar af kwam. Deze had door gekregen wat er gaande was; cliënten uit Opvangcentrum het Gooi werden elders ondergebracht. Tot mevrouw R.'s stomme verbazing vertelde de onbekende vrouw dat ook zij in Opvangcentrum het Gooi had gezeten. Precies als een soort poetsende 'Annie', maar dan twintig jaar geleden.

- - -

## **bijlage 8:       gespreksverslag Federatie Opvang**

datum:               9 juni 2012 (12.00-12.45)  
aanwezig:          J. Gortworst (plaatsvervangend directeur)  
                      J. Laurier (voorzitter Vereniging Federatie Opvang)  
commissielid:      A. Miedema

### opening

Mevrouw A. Miedema opent het gesprek. Afgesproken wordt dat de heer Gortworst nog laat weten in welke vorm de onderzoekscommissie het aangeleverde feitenrelaas kan opnemen in het rapport. Dit in verband met de privacy van hierin genoemde personen.

### klachten over Opvangcentrum het Gooi

Desgevraagd geeft de heer Gortworst aan dat in de periode 2004 tm 2006 in totaal 5 klachten bij de Federatie Opvang zijn binnengekomen. Van deze klachten zijn dossiers. De heer Gortworst weet niet of er een overzicht is van de landelijke klachtencommissie. (Dit om inzicht te verkrijgen in het relatieve hoeveelheid klachten rond Opvangcentrum het Gooi). De heer Gortworst zoekt dit op en komt er later op terug.

Mevr. A. Miedema vertelt dat bij Versa Welzijn in een periode van veertien jaar, 30 a 50 klachten zijn binnengekomen. De heer Gortworst noemt dit veel; hij heeft zo'n hoog aantal voor een plaatselijke instelling nog niet eerder gehoord in zijn jarenlange activiteit voor de VO/MO.

Mevrouw Miedema vraagt wat -naar het idee van de Federatie Opvang- precies de wettelijke rechten van de voormalige klachtencommissie zijn. Gaat dat verder dan het geven van advies? De heer Gortworst gaat dit uitzoeken en komt erop terug, de heer Laurier geeft aan dat dit waarschijnlijk alleen advisering betrof; geen bindende uitspraken. Dit aangezien het een vrijwillige commissie betrof. Onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning hangt het af van de wijze waarop dit door de gemeente is geregeld, daar ligt -gezien het ontbreken van wettelijke landelijke kwaliteitskaders- vooralsnog de verantwoordelijkheid. Mevrouw Miedema vraagt of er gemeenten zijn, waar wat dat betreft Hilversum een voorbeeld aan zou kunnen nemen. De heer Gortworst noemt Gouda. Op de Goudse website van de vrouwenopvang staat precies beschreven welke reikwijdte de verschillende klachtencommissies hebben. Volgens de heer Gortworst is er geen wettelijk kader op grond waarvan je in de Wmo klachten kunt regelen. De heer Laurier geeft aan dat uiteindelijk natuurlijk naar de rechter stappen. De heer Gortworst laat weten dat cliënten in één geval de hulp van advocaten hebben ingeroepen

### selectie cliënten

Mevrouw Miedema vraagt naar afspraken omtrent de selectie van cliënten aan de voordeur. Ze zegt dat hierover vroeger afspraken waren, omtrent met name illegalen, grote gezinnen, gehandicapten en moeders met jongens boven de 12 jaar. Hoe is dat nu geregeld?

De heer Gortworst meldt dat op basis van onderzoek door prof. dr. J. Wolf een beleidskader instroom is opgesteld. Kort gezegd houdt dit in: een cliënt meldt zich aan bij instelling x, als instelling x de cliënt niet kan plaatsen of het is voor die cliënt niet veilig in de omgeving van deze instelling, dan gaat deze instelling zelf op zoek naar een andere instelling waar opvang mogelijk is. Dit beleidskader is klantvriendelijk maar legt een grote druk op instellingen, met name omdat aan de voorkant grondig moet worden nagegaan wat de behoeften van de cliënt zijn. Er is wel een zekere verdeling op basis van expertise naar slachtoffers met een onzeker verblijfstitel en naar slachtoffers van mensenhandel. Dit is op vrijwillige basis. De heer Gortworst geeft aan dat Opvangcentrum het Gooi dit beleidskader wellicht niet ondertekend heeft. De heer Gortworst zoekt dit op.

De heer Gortworst noemt het opmerkelijk dat cliënten van Opvangcentrum het Gooi contant geld mee moesten nemen om te kunnen worden toegelaten. Volgens hem komt dit bij geen enkele instelling voor. Ook valt op dat Opvangcentrum het Gooi geen cliënten uit de eigen plaats opnam. Andere instellingen doen dit conform het beleidskader en de huidige visie op huiselijk geweld wel. Hij noemt de opvang in Amsterdam, waarbij 70% van de cliënten uit Amsterdam en omgeving komt. De heer Laurier vult aan dat opvang in de regio ook beter aansluit bij het beleid van alle partijen (ook VWS). Hilversum is wat dat betreft dus niet goed bediend merkt de heer Gortworst op.

#### contacten met de gemeente

Mevrouw Miedema vraagt of de contacten met de heren Schottert en Hammer van de gemeente Hilversum telefonisch of face-to-face zijn geweest. Volgens de heer Gortworst waren de contacten telefonisch. Twee maal met de heer Schottert en twee maal met wethouder Hammer. De eerste keren door een medewerker van de Federatie Opvang, de laatste keer door de directeur van het bureau met de wethouder. In januari 2007 is wel face-to-face overleg met het bestuur van de stichting geweest en de voorzitter van de Vereniging en de directeur bestuurder van de Stichting Federatie Opvang. Over het resultaat van dit gesprek is contact geweest met wethouder Hammer. De heer Gortworst weet niet of hierna nog contact is geweest met de gemeente of met Opvangcentrum het Gooi. Wel leek het voor de buitenwereld beter te gaan.

Mevrouw Miedema vraagt of de Federatie Opvang zich -toen na 2007 bleek dat de collegiale weg onvoldoende resultaat opleverde- ooit opnieuw heeft afgevraagd of ze weer contact op zouden kunnen nemen op bestuurlijk niveau. Volgens de heer Gortworst is dit niet aan de orde geweest. Volgens hem hangt dit samen met de landelijke klachtencommissie die destijds is weggevallen; de afhandeling van klachten vond daarna regionaal plaats. Een concrete signaleringsroute was weggevallen. Bovendien leek het erop dat de opvang een andere houding had. Dit met name door deelname aan de landelijke vergaderingen en deelname aan eigenkracht-trainingen en dergelijke.

Mevrouw Miedema zegt dat met Ministerie (getuige de brief van brief 4 mei 2012) overweegt de opvang onder te brengen bij de inspectie gezondheidszorg (IGZ) tot er een beter kader is. Ze vraagt of de Federatie Opvang hier nog suggesties voor heeft. De heer Gortworst zegt dat een wettelijk landelijk kwaliteitskader nodig is voor de WMO naast de HKZ certificering. Belangrijk vindt hij de wijze waarop je elkaar toetst. De Federatie Opvang is bezig dit te ontwikkelen in samenwerking met VWS en de VNG. Daarmee wil men in samenwerking met de gemeenten tot een gemeenschappelijke visie komen op de gewenste kwaliteit. Er zijn al stappen gezet zoals de ontwikkeling van landelijke prestatie-indicatoren. Er is ook al een CQ-index (klantwaarderingindex). Deze wordt gebruikt in de vrouwenopvang. De directie van Opvangcentrum het Gooi is hiervan op de hoogte.

#### gezondheidszorg

De heer Gortworst merkt op dat Opvangcentrum het Gooi als een van de weinigen geen AWBZ- financiering kende; HKZ was dus niet verplicht. De heer Gortworst zegt dat de Federatie Opvang graag verder zou gaan dan HKZ, Als voorbeeld noemt hij het monitoren van klantwaardering. De Federatie laat weten dat zij dit voorjaar hoorde van de klagers over het Opvangcentrum het Gooi dat er psychologen in het centrum werkten, waarvan de bewoners de achternaam niet wisten. Het was dan ook niet duidelijk of deze medewerkers wel/niet BIG geregistreerd waren en wel/niet behandelden. Bij BIG-registratie hadden die onder de inspectie IGZ moeten vallen. Als zij niet BIG-geregistreerd zijn mogen ze niet behandelen en is dat onbevoegd medisch handelen. Mevrouw Miedema brengt aan de orde dat de opvang gedragswetenschappers in dienst had, die naar alle waarschijnlijkheid niet BIG geregistreerd waren, maar waarschijnlijk ook niet behandelden.

#### cliëntenraad

De heer Laurier brengt het onderwerp intern toezicht aan de orde, waarbij hij noemt dat de cliëntenraad hier een rol in kan vervullen. Hij merkt op dat scholing van de cliëntenraad de verantwoordelijkheid van de instelling is.

- - -

## **bijlage 9:       gespreksverslag oud-wethouder B. Hammer**

datum:               31 mei 2012 (20.30-21.00)  
aanwezig:         B. Hammer (oud-wethouder Welzijn en Zorg gemeente Hilversum)  
commissieleden:   J. Haanstra, A. Miedema

Voorzitter Johanna Haanstra opent, introduceert de commissie, haar doelen en werkwijze. Ze vertelt dat het de planning is dat het rapport eind juni klaar zal zijn en openbaar zal worden gemaakt. Het verslag van dit gesprek wordt na goedkeuring van de heer Hammer toegevoegd als bijlage.

### **eerste signalen**

Dhr. Hammer vertelt dat hij zich van medio 2006 geen alarmerende signalen herinnert. Hij was destijds voorzitter van het Platform Maatschappelijke Zorg, en herinnert zich dat Stichting Opvangcentrum het Gooi vaak afwezig was in overlegsituaties. Vaak echter was het aantal aanwezigen groot waardoor dit niet zo opviel.

De eerste signalen dat er iets mis was kwamen volgens de heer Hammer van medewerkers van instellingen, waaronder de GGD, het Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld van de GGD en de OGGZ (Openbare Geestelijke Gezondheidszorg). Hierbij ging het om klachten die weinig concreet waren en om signalen dat men 'met deze club niet kon samenwerken'. Dit betrof zowel de ketensamenwerking als het aanleggen van korte lijnen of het uitwisselen van informatie. De heer Hammer herinnert zich desgevraagd niet dat de Federatie Opvang contact heeft opgenomen over klachten rond het opvangcentrum.

### **onderzoek**

De heer Hammer vertelt dat hij in een gesprek met mevrouw M. Aretz zijn zorg uitsprak. Er trad geen verbetering op dus volgde een tweede gesprek met een 'minder prettig karakter'. Hierbij was ook aanwezig de voorzitter van het bestuur van Stichting Opvangcentrum het Gooi, de heer Cor Winkel. In dit tweede gesprek geeft de heer Hammer aan dat de signalen dusdanig zijn dat er verbetering *moet* komen.

De heer Hammer vertelt dat hij een brief aan Opvangcentrum het Gooi heeft geschreven waarin hij een onderzoek aankondigt. Dit onderzoek zou worden opgestart door de Dienst Inwoners en de Federatie Opvang zou erbij betrokken worden. De heer Hammer vertelt dat hij enkele maanden later ontdekte dat er door de dienst geen actie is ondernomen, waardoor een onmogelijke situatie ontstaat; het erbij laten zitten lijkt geen goed idee, maar na maanden ineens tóch met een onderzoek komen zonder directe aanleiding is ook geen optie.

Hierop informeert de heer Hammer bij de instellingen hoe de samenwerking nu gaat, en er blijkt verbetering te zijn opgetreden. Hij hoort destijds dat directrice M. Aretz meer aanwezig is tijdens overleg met ketenpartners, ook was hij daar zelf getuige van in zijn functie als voorzitter van het Platform Maatschappelijke Zorg. De heer Hammer vertelt dat hij er destijds vanuit gaat dat er iets met de signalen is gedaan; hij besluit het hierbij te laten. Tijdens het portefeuillehouderoverleg heeft de heer Hammer aan de leidinggevende van de betreffende beleidsambtenaar aangegeven dat 'dit niet kon'. Dit was in 2008.

### **rol gemeente**

De heer Hammer verklaart dat de gemeente destijds geen heel actieve rol speelde. Er is wel geprobeerd een relatie te leggen tussen de prestatie en de te verstrekken subsidie, maar dat kwam niet van de grond. Hij geeft aan dat de rol van de gemeente wel wat is veranderd sinds de komst van de regionale kompassen. Wat volgens hem meespeelde is dat in de hele reeks van instellingen de vrouwenopvang niet zo'n item leek. Met de meeste instellingen had de gemeente een meer inhoudelijke relatie dan met Opvangcentrum het Gooi.

De heer Hammer verklaart dat dit al dateerde vanaf zijn aantreden als wethouder, eind 2004. De dienst heeft hem niet meegedeeld dat er bij de vrouwenopvang zaken speelden die op dat moment zijn aandacht vroegen. Dat dossier krijgt dus vanaf het begin niet de meeste aandacht.

### **huisvesting**

De heer Hammer heeft het opvangcentrum destijds bezocht, en een klein deel van het pand gezien. De vertrekken waar destijds cliënten verbleven waren voor hem niet toegankelijk. Het voelde als een 'wat gecompartmenteerd gebouw', zo herinnert hij zich.

### **modernisering**

De heer Hammer vertelt dat in de periode waarin hij wethouder was, modernisering van de zorg in de gemeenteraad geen grote rol speelde. Een uitzondering hierop vormde daklozenopvang De Cocon. De heer Hammer geeft desgevraagd aan dat hij door de Federatie Opvang nooit is geïnformeerd over vernieuwingen zoals kwaliteitsnormen en toezicht.

- - -

## **bijlage 10:       gespreksverslag oud-beleidsmedewerker J. Schottert**

datum:               31 mei 2012 (19.45-20.30)  
aanwezig:          J. Schottert (oud-beleidsmedewerker gemeente Hilversum)  
commissieleden:   J. Haanstra, A. Miedema

Voorzitter Johanna Haanstra opent, introduceert de commissie, haar doelen en werkwijze. Het rapport zal eind juni klaar zijn en openbaar worden gemaakt. Het verslag van dit gesprek zal na goedkeuring van de heer Schottert aan het rapport worden toegevoegd.

In 1996 werden de verslavingszorg en de opvang gedecentraliseerd. Budgetfinanciering speelde toen ook net. Subsidie zou moeten worden gebruikt om instellingen af te rekenen op hun prestaties. Het uitgangspunt was dat professionaliteit en budgetverantwoordelijkheid bij de instellingen ligt. De budgetten vanuit het Rijk waren uitgangspunt en werden in de loop der jaren verhoogd.

De eerste indruk van de heer Schottert was dat Opvangcentrum het Gooi een nogal gesloten instelling was. Als man mocht je in het begin eigenlijk helemaal niet naar binnen; gesprekken met de directie vonden dan ook vaak in het Raadhuis plaats. Later kwam er een vrouwelijke wethouder en werd dat wel beter.

### **eerste klachten**

De eerste klachten dateren volgens de heer Schottert uit 2000. Ze kwamen onregelmatig, waren vaak niet duidelijk, kwamen soms achter elkaar, soms maar een per jaar. Als een klacht bij hem terecht kwam verwees hij de klaagster naar de interne klachtencommissie in het opvangcentrum en belde hij mevrouw M. Aretz. Na verloop van tijd informeerde hij telefonisch naar de afhandeling van de klacht. De heer Schottert verklaarde dat er in de tijd van wethouder Hammer klachten van verschillende kanten kwamen. Als gevolg hiervan vond een gesprek plaats met het opvangcentrum waarbij ook de voorzitter van het bestuur van de stichting, de heer Cor Winkel aanwezig was.

### **extern onderzoek**

De heer Schottert vertelt dat toen is overwogen om een extern onderzoeksbureau in te schakelen. Volgens hem is toen afgesproken dat het opvangcentrum meer naar buiten zou treden. Een voorbeeld was het toetreden tot de stuurgroep huiselijk geweld, hetgeen ook inderdaad gebeurd is.

Volgens de heer Schottert speelde het feit dat het opvangcentrum in feite een landelijke voorziening is een rol bij de manier waarop zij zichzelf zagen. Ze vingen in principe geen cliënten op uit de regio Gooi & Vechtstreek. Dat ze werden gesubsidieerd door een gemeente was voor hen bijzaak. In eerste instantie wilden ze de expertise die de gemeente aanreikte op het gebied van huiselijk geweld ook niet meenemen. Later veranderde dit, aldus de heer Schottert.

Het verraste de heer Schottert wel dat van alle kanten signalen kwamen. Hij vertelt dat dit ook voor wethouder Hammer aanleiding was om serieuzer naar de zaak te kijken. Uiteindelijk zijn er door het opvangcentrum toezeggingen gedaan dat de situatie zou verbeteren. De heer Schottert verklaart dat wethouder Hammer eerst wilde kijken hoe dit uitpakte. 'We dachten toen een extern onderzoek kan altijd nog. Achteraf gezien was dat wellicht geen goede beslissing', zo stelt de heer Schottert. Of van deze gesprekken ook verslagen gemaakt zijn weet hij niet. Brieven aan het bestuur moeten wel terug te vinden zijn in de archieven. Dit speelde in 2007.

### **Federatie Opvang**

Het is de heer Schottert niet bekend dat naar aanleiding van de klachten de Federatie Opvang contact heeft opgenomen met de gemeente.

### **minder aandacht**

De heer Schottert stelt dat na het vertrek van wethouder Hammer eind 2008, enkele wethouders elkaar in korte tijd opvolgden. Na het gesprek met het bestuur van de stichting zijn er bij de gemeente geen klachten meer binnengekomen 'en daardoor gingen we ervan uit dat het beter ging' verklaart de heer Schottert. Ook speelde volgens hem toen de verhuizing van daklozenopvang De Cocon. Dit vergde veel bestuurlijke en ambtelijke aandacht, ondermeer wegens verzet vanuit de nieuwe buurt. Hierdoor kreeg Opvangcentrum het Gooi niet de hoogste prioriteit.

### **overgang van rijk naar gemeente**

De heer Schottert legt uit dat de overdracht vanuit het rijk een groot 'zoek-het-maar-uit gehalte' had. Hij verklaart: 'Wij zelf keken naar de rechtsvorm en naar het lidmaatschap van de Federatie Opvang, want dat staat voor kwaliteit.' Bij de start heeft hij gekeken naar de statuten van de stichting, daarna niet meer. Daarna bekeek hij de gegevens van de instelling in het kader van de subsidieaanvraag, subsidie-beoordeling, subsidietoekenning en -vaststelling.

### **beleid en modernisering**

Volgens de heer Schottert is de gemeente Hilversum budgetfinanciering sinds de introductie ervan zo'n 16 jaar geleden, op hoofdlijnen blijven toepassen. Hij stelt dat de gemeente Hilversum geen meerjarenbeleidplan hanteert, omdat de gemeenteraad zich niet voor een langere tijd wil vastleggen.

De heer Schottert stelt dat de gemeente voor wat betreft het opvangcentrum weliswaar haar zorgplicht erkende, maar zich in de zin van uitvoeringseisen toch niet echt opdrachtgever voelde. Het uitgangspunt was, dat de deskundigheid, de expertise en de kwaliteit bij en in de instelling zit. De heer Schottert geeft desgevraagd aan dat nooit is overwogen om bijvoorbeeld in zee te gaan met een ander opvangcentrum, of om aan te sturen op bijvoorbeeld een fusie. Hij sluit niet uit dat na een extern onderzoek dergelijke overwegingen wel zouden zijn gemaakt.

### **huisvesting**

De instelling kwam met een plan ter verbetering van de huisvesting (het uitbreiden met vier opvangplaatsen) maar het bleek moeilijk om een goede aannemer te vinden, waardoor de uitvoering van dit plan vertraging opliep. Na inspectie van de Brandweer bleken nog een aantal voorzieningen te moeten worden getroffen, die ook betaald zijn uit de reservegelden, die door de stichting waren opgebouwd. In 2008 breidde het opvangcentrum uit, maar de heer Schottert weet niet of er toen een nieuwe brandweervergunning is afgegeven. Hij heeft er vanuit zijn functie als beleidsmedewerker niet op toegezien dat deze zaken in overeenstemming waren.

### **modernisering**

Op de vraag of de gemeente werd geïnformeerd over landelijke ontwikkelingen omtrent bestuur, kwaliteitsborging etc., antwoordt de heer Schottert dat bijvoorbeeld het kostprijsmodel hem bijstaat. Dit is toen volgens hem (ook landelijk) niet doorgevoerd omdat het veel te duur was. Een verbeterplan is destijds door de stichting meegestuurd met de subsidieaanvraag. Ze deden dit volgens de heer Schottert echter alleen om een hoger subsidiebedrag binnen te halen, en de gemeente is hierin niet meegegaan. De extra middelen, die de gemeente van het Rijk had ontvangen zijn voor het grootste deel besteed aan de uitbreiding van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld.

### **financiën**

Uit de stukken blijkt dat er in 2010 erg ruime reserves waren. Zowel de liquiditeit als de solvabiliteit lagen ver boven de norm. De heer Schottert weet niet hoe hiermee is omgegaan, omdat hij op 1 mei 2009 een nieuwe functie kreeg. Zijn oude functie werd gedurende ruim twee jaar niet opgevuld.

### **kwaliteitsborging en toezicht**

Volgens de heer Schottert is in de periode 2004-2011 over verantwoordelijkheid voor kwaliteitsborging en toezicht nooit gesproken. Bij het invoeren van budgetfinanciering is verantwoordelijkheid voor de kwaliteit in feite verlegd naar de instellingen zelf. De gemeente controleert ook de kwaliteit van het maatschappelijk werk niet en ook niet die van de crisisopvang en de dak- en thuislozen opvang. Als voorbeeld noemt hij de Jellinek. Een instelling met een iso-keurmerk, waar toch wel eens klachten over komen. De heer Schottert: 'Ik zou ook niet weten hoe we dit moeten of kunnen bewaken.'

### **de klachten**

Volgens de heer Schottert hadden deze vaak betrekking op de interne procedures en werkwijze. Mevrouw M. Aretz stelde dan altijd dat ze genoodzaakt waren strenge regels te stellen. Hij kon zich destijds voorstellen dat je met een grote groep vrouwen (met vaak traumatische ervaringen) in een huis het een en ander aan regels nodig hebt om de zaak in de hand te houden. Met de oudere mevrouw Aretz die ook deel uitmaakt van de directie heeft de heer Schottert nooit contact gehad. Zij kwam nooit in beeld.

De heer Schottert stelt de commissie voor het rekenkameronderzoek uit 2011 naar de ervaringen met de WMO sinds de invoering in 2007 te bekijken. Hierin kwam ook de kwaliteitsvraag aan de orde.

- - -

**bijlage 11:        gespreksverslag  
oud-lid cliëntenraad / voormalig cliënt B. Spier**

datum:                4 juni 2012 (20.00-20.45)  
aanwezig:            B. Spier  
commissieleden:    A. Miedema en A. Engelsman

Werkwijze onderzoekscommissie

Mevr. Miedema heet mevrouw Spier welkom en dankt haar voor haar aanwezigheid, en zet uiteen wat de procedure en werkwijze van de commissie is. Het verslag van dit gesprek wordt openbaar en wordt vooraf ter goedkeuring aan betrokkene voorgelegd.

Mevrouw Spier is al 8 jaar enig lid van de cliëntenraad. In feite is er geen sprake van een formele cliëntenraad. Toen zij eerder zelf in het opvangcentrum verbleef is zij gevraagd voor deze functie. Hoewel het de bedoeling was meer leden voor de cliëntenraad te werven is dit niet gelukt, vandaar dat mevr. Spier het enige lid is.

De taak bestond uit het contact houden met de vrouwen via het bijwonen van de huisvergaderingen. Ongeveer één keer per kwartaal bezocht mevr. Spier het huis en was zij aanwezig bij de huisvergadering. Ook medewerkers waren hierbij altijd aanwezig. Na de vergadering sprak mevr. Spier altijd individueel met cliënten, zonder daarbij de directie te informeren. In de afgelopen twee jaar is zij ongeveer 6 keer op bezoek geweest.

Contact met het opvangcentrum liep via een vast personeelslid, maatschappelijk werker K. Eén keer is mevr. Spier gebeld door K., omdat een cliënt het ergens mee oneens was. Er lag een kant-en-klaar briefje, dat alleen maar getekend behoefde te worden.

Er is mevrouw Spier nooit een training aangeboden. Ook was het voor mevr. Spier niet duidelijk wat de taak van de cliëntenraad was en van een klachtencommissie wist zij niet af. Ook wist zij niet wat het verschil was tussen de cliëntenraad en de klachtencommissie. Mevr. Spier zegt een goede band te hebben met het huis. Zij wil graag doorgaan met deze functie, maar dan wel op een goede manier. De cliëntenraad heeft, ondanks dat dit wel zou moeten en in het begin ook was aangekondigd, nooit met het bestuur gesproken. Zij werd ook niet benaderd voor informatie in de jaarverslagen. Toen mevrouw Spier recent op verzoek van directeur M. en personeelslid K. aanwezig was bij een bijeenkomst over de vrouwenopvang (gehouden in een buurtcentrum in Rotterdam) beseftte zij dat de situatie in Hilversum met betrekking tot de cliëntenraad dringend verbeterd moet worden.

De commissie vraagt hoe mevr. Spier de hulpverlening heeft ervaren toen zij zelf nog bewoonster was. Mevrouw Spier antwoordt dat zij geen hulp heeft ondervonden. Er werd alleen een enkel gesprek gevoerd. Als voorbeeld van de strenge huisregels vertelt zij dat zij verplicht was om haar zoon (destijds 14 jaar) te begeleiden naar het toilet. Door haar verblijf is deze regel naar 12 jaar veranderd. Zij heeft bij aankomst, tussentijds en bij vertrek, niets ondertekend. Er was ook geen sprake van een borg die betaald moest worden. Er is geen nazorg na vertrek aangeboden.

Op een vraag van de commissie hoe de bejegening van de vrouwen door de medewerkers werd gezien, antwoordt mevr. Spier dat de medewerkers erg streng waren. Er waren ook strikte regels, maar dat was volgens mevrouw Spier wel begrijpelijk in een huis met veel mensen en verschillende culturen; in sommige gevallen zijn regels nuttig. Mevrouw Spier geeft aan dat de medewerkers zich in haar beleving moesten verantwoorden bij de directie.

- - -

## **bijlage 12:       gespreksverslag voormalig cliënt B.J.**

datum:               4 juni 2012 (20.45-21.30)  
aanwezig:           B.J.  
commissieleden:   A. Miedema en A. Engelsman

### Werkwijze onderzoekscommissie

Mevrouw Miedema heet mevrouw B.J. welkom en dankt haar voor haar aanwezigheid. Vervolgens zet zij uiteen wat de procedure en werkwijze van de commissie is. Het verslag van dit gesprek wordt openbaar en wordt vooraf ter goedkeuring aan betrokkene voorgelegd.

Mevrouw B.J. verbleef eind 2008 anderhalve maand in het opvangcentrum. Hulpverlening heeft zij niet ondervonden. Er werd slechts één gesprek van praktische aard gevoerd. De commissie vraagt naar het bestaan van gespreksgroepen en methoden om sterker uit de toenmalige situatie te komen. Die waren volgens mevrouw B.J. niet aanwezig. Er waren alleen huisvergaderingen.

De commissie vraagt hoe het opvangcentrum door mevrouw B.J. is ervaren. Toen mevrouw aankwam deed de sfeer haar erg denken aan een asielzoekerscentrum. Er woonden veel Afrikaanse vrouwen. 'We doen niet aan Sinterklaas' zeiden de bewoners, 'wel aan het Suikerfeest' etc. 'Nu het in opspraak komt denk je: ja, inderdaad wat raar. Zo streng ook'. Maar op dat moment werd het minder zo ervaren. Nadat mevrouw B.J. haar oorspronkelijke huis ontvluchtte was zij blij dat ze onderdak kreeg.

In woonkamer werden gesprekken gevoerd waarin je kon vertellen wat je dwars zat en oom werd de taakverdeling besproken. Op een vraag vanuit de commissie antwoordt mevrouw B.J. dat de huisregels niet elke week werden voorgelezen.

Mevrouw B.J. weet niet van het bestaan van een cliëntenraad. Zij overhandigt een A4-tje met wat informatie over klachten. De informatie was zeer summier, zeker vergeleken met de uitgebreide professionele informatie die zij ontving in het opvangcentrum van de Blijfgroep in Amsterdam, waar zij eerst 2 weken in de crisisopvang verbleef. Toen mevrouw B.J. het centrum verliet moest zij iets ondertekenen. Er werd geen afschrift verstrekt. Zij weet niet meer wat de inhoud van deze verklaring was. Omdat mevrouw B.J. een eigen inkomen had heeft zij geen ervaring met het inhouden van gelden van sociale zaken. In Hilversum moest een eigen bijdrage betaald worden, in Amsterdam niet.

Het personeel ging vrij streng met de bewoonsters om. Mevrouw B.J. heeft van hen geen medeleven ervaren. Vrouwen komen in het opvangcentrum met problemen, maar vervolgens 'krijg je geen steun'. Bij het vertrek van mevrouw B.J. werd haar geen nazorg aangeboden. Haar dochter (toen 9 jaar oud) kijkt er op terug als een vervelende ervaring. Hulpverlening was veel afwezig of in het kantoor met de deur dicht.

De commissie vraagt hoe mevrouw B.J. aan kijkt tegen de krantenpublicaties. Zij antwoordt dat alles wat in de krant gepubliceerd is over het opvangcentrum heel herkenbaar is. Dat de directie en de medewerkers dreigden met het doorgeven aan Jeugdzorg etc. kan volgens mevrouw B.J. niet door de beugel.

- - -

### **bijlage 13:       gespreksverslag oud-bestuurslid C. Winkel**

datum:               1 juni 2012 (15.00-15.45)  
aanwezig:          C. Winkel (voormalig voorzitter stichting Opvangcentrum het Gooi)  
commissieleden:   J. Haanstra, A. Miedema, A. Engelsman.

#### werkwijze onderzoekscommissie

De voorzitter van de commissie heet de heer Winkel welkom en dankt hem voor zijn aanwezigheid. Vervolgens zet zij uiteen wat de procedure en werkwijze van de commissie is. Het verslag van dit gesprek wordt openbaar en wordt vooraf ter goedkeuring aan betrokkene voorgelegd.

#### functioneren bestuur (statuten, governance).

De heer Winkel geeft aan dat een paar jaar geleden in het bestuur is gesproken over de nieuwe governance-regels. Na een discussie over de vorm van het bestuur is gekozen voor een toezichthoudend bestuur. De statuten uit 1993 zijn hierop echter nog niet aangepast (dit stond wel op de rol). Uitgangspunt is dat de deskundigheid bij de professionals ligt. Er is geen (meerjaren)beleidsplan, maar beleidsadviezen van de federatie worden wel op invoering beoordeeld en toegepast in de bedrijfsvoering.

Met de directeur had de voorzitter alleen in de bestuursvergaderingen contact en daarnaast zo nodig enkele keren per jaar tussentijds. Op de vraag van de commissie of het bestuur voldoende werd ondersteund door de directie wordt bevestigend geantwoord.

Het bestuur had een zeer beperkt contact met de medewerkers. Er is geen personeelsvertegenwoordiging in het bestuur. Degene die zorg droeg voor de cliëntenvertegenwoordiging heeft de heer Winkel nooit ontmoet.

De heer Winkel vermeldt nog dat het moeilijk is bestuursleden met de nodige deskundigheid te vinden. Desgevraagd antwoordt hij dat er niet geadverteerd is voor werving van bestuursleden omdat er weinig respons werd verwacht. Er moest gekozen worden tussen twee kwaden (niet geheel voldoen aan statuten of niet meer functioneren van het bestuur).

#### klachtenafhandeling

Met betrekking tot drie klachten in de jaren 2006/2007 merkt de heer Winkel op dat deze ongegrond zijn verklaard en zijn afgehandeld. In één geval heeft betrokkene nog gereageerd. In het bestuur is hierover met de directie overleg geweest. Ondanks dat de klachten ongegrond waren zijn toen wel verbeteringen ingevoerd.

Vanuit de commissie wordt opgemerkt dat een patroon te ontdekken valt in de klachten. Onder andere de beheersbaarheid binnen de organisatie en de strenge huisregels vallen op. De heer Winkel zegt dat het bestuur is afgegaan op de methodiek van de professionals. Zij gaven aan dat strenge regels nodig zijn die bijdragen aan het aanbrengen van structuur in het leven van de vrouwen. Dat element wordt zeer belangrijk geacht. Het bestuur heeft over de methodiek gesproken en van gedachten gewisseld over de vraag of er meer soepelheid betracht moest worden. De directie zag het voortdurend fout gaan en pleitte daarom voor het handhaven van strenge regels. Met betrekking tot het klachtenreglement en klachten werd het bestuur, wanneer daartoe aanleiding was, één keer per jaar geïnformeerd. Er bleken geen klachten te zijn.

#### fusie/samenwerking met federatie en andere opvangcentra

Gevraagd wordt naar fusieplannen in 2005. De heer Winkel antwoordt dat destijds besloten is niet te fuseren met andere opvangcentra, maar wel over te gaan tot samenwerking. De reden was dat de instelling van mening was dat de eigen professionaliteit goed voor elkaar was, in tegenstelling tot andere opvangcentra. Samenwerking is wel tot stand gekomen maar het voordeel hiervan werd als beperkt ervaren.

In 2008 heeft een goed overleg plaatsgevonden met de directeur van de federatie Opvang. Samenwerking bleek belangrijk. Naar aanleiding van dat overleg is de directeur van de eigen stichting aangesproken op de wens tot meer samenwerking en er zijn verbeterpunten doorgevoerd. Daarna is er nooit meer contact geweest tussen de federatie en het bestuur. De heer Winkel spreekt zijn verontwaardiging uit over de veroordelende reacties van de federatie op de recente ontwikkelingen, zonder dat er sprake is geweest van enig onderzoek of contact met de stichting..

#### kwaliteitszorg

De commissie vraagt of het bestuur initiatief heeft genomen ten aanzien van een HKZ-erkenning. De heer Winkel antwoordt dat de stichting zich heeft gericht op het HKZ-traject en dat een draaiboek hiervoor al aanwezig moet zijn. Gevraagd wordt naar de eigen methodiek die het centrum volgde en hoe deze zich verhiel met de scholing van medewerkers. Geantwoord wordt dat dit geen moeilijkheden opleverde. Medewerkers hebben opleidingen gevolgd zonder dat conflicterende zaken naar voren zijn gekomen. Op de vraag of het bestuur de inhoud van de website in overeenstemming vindt met de diensten die in de praktijk door de stichting worden aangeboden wordt positief geantwoord. Noodgedwongen komt echter crisisopvang soms naast begeleiding en hulpverlening voor. Dit is niet ideaal en daarom wordt ook landelijk gewerkt aan de ontwikkeling van betere scheiding van de opvangvoorzieningen.

#### personele zaken

Er werden geen functioneringsgesprekken gevoerd met de directie. De bestuursvergaderingen vormden de beoordelingsmomenten en op relevante onderwerpen en zaken werd direct feedback gegeven aan de directie. Met medewerkers werden door de directie wel functioneringsgesprekken gehouden.

Er was volgens de heer Winkel een goede scheiding tussen privé en werk van moeder en dochter, die beiden directietaken uitvoerden. Veel medewerkers wisten zelfs niet dat de beide directieleden moeder en dochter waren.

De commissie vraagt of er in het bestuur over de leeftijd van één van de directieleden (84 jaar) is gesproken. Tot voor kort was de leeftijd geen gespreksonderwerp en de exacte leeftijd was ook niet bekend bij het bestuur. Het bestuur was van mening dat in geval van een energieke directeur leeftijd geen rol hoeft te spelen. Volgens het bestuur bleek het in de praktijk ook moeilijk goed gekwalificeerd personeel te vinden en schrikten veel jongeren terug voor de zwaarte en de belasting van de werkzaamheden in de opvang.

Met betrekking tot het, naar verhouding, hoge bedrag van de gezamenlijke salariskosten van directie ten opzichte van de totale salariskosten (ongeveer een derde) wordt geantwoord dat het bestuur zich hiervan tot voor kort niet bewust was en dat dit recent pas duidelijk is geworden. Er is dan ook besloten te kijken naar het 'loongebouw'.

#### toekomst van de vrouwenopvang.

De heer Winkel hoopt dat de huidige ontwikkelingen en het onderzoek er toe leiden dat de opvang een positieve draai krijgt en dat de kans gegrepen wordt niet alleen de accommodatie te verbeteren maar ook de samenwerking met de federatie en de gemeente te intensiveren.

- - -

## **bijlage 14:       gespreksverslag oud-bestuurslid D. Elbers-Vos**

datum:               1 juni 2012 (14.00-14.45)  
aanwezig:           D. Elbers-Vos (voormalig penningmeester  
                          stichting Opvangcentrum het Gooi)  
commissieleden:   J. Haanstra, A. Miedema, A. Engelsman.

### werkwijze onderzoekscommissie

De voorzitter van de commissie heet mevrouw Elbers welkom en dankt haar voor haar aanwezigheid. Vervolgens zet zij uiteen wat de procedure en werkwijze van de commissie is. Het verslag van dit gesprek wordt openbaar en wordt vooraf ter goedkeuring aan betrokkene voorgelegd.

### functioneren bestuur.

Mevr. Elbers is 2,5 jaar geleden toegetreden tot het bestuur. Daarbij heeft zij de rol en werkwijze van de vorige penningmeester zonder veel wijzigingen overgenomen. Het bestuur zou als toezichthouder op afstand functioneren. De administrateur bleek familie van een bestuurslid te zijn. Het bleek moeizaam om informatie boven tafel te krijgen. Als er naar gegevens of managementrapportages werd gevraagd werden deze wel toegezonden maar dat werd als vervelend ervaren. Met de wetenschap van nu zou mevr. Elbers het anders hebben gedaan.

Mevr. Elbers is niet aanwezig geweest bij gesprekken met de gemeente. In het bestuur werden de begrotingen en jaarverslagen besproken. De commissie merkt op dat dit in de verslagen niet is terug te lezen – hetgeen volgens mevrouw Elbers komt omdat mevr. Aretz zelf de verslagen maakte en ook pas vlak voor de volgende vergadering (die tenminste drie/vier maanden daarna was). Verzoeken en besluitvorming om tot een snellere en verbetering verslaglegging te komen hebben niet tot de gewenste directe verslaglegging geleid.

De cliëntenraad en de medewerkers waren nooit aanwezig bij bestuursvergaderingen. Het bestuur woonde een enkele keer een bewonersvergadering bij. Er was een zeer beperkt jaarplan, meerjarenplannen werden niet gemaakt.

Op de vraag van de commissie of het bestuur kaders heeft gesteld m.b.t. het uitgavenmandaat van de directeur antwoordt mevr. Elbers dat die er waren maar dat zij op dit moment niet weet wat de hoogte van bedragen tot waartoe de directeur was gemachtigd. De directeur tekende voor alle uitgaven. Vervolgens voerde de administrateur de betalingen uit. Grote investeringen werden in de bestuursvergadering besproken.

### kwaliteitszorg

Met betrekking tot de samenwerking met andere instellingen neemt de Vrouwenopvang het Gooi een bijzondere positie in omdat de stichting een afwijkende visie heeft. Daarom werd volgens mevr. Elbers niet met andere opvanghuizen samengewerkt. De instelling was van mening dat professionaliteit voor de begeleiding van de vrouwen en kinderen voldoende in huis was.

Op de vraag van de commissie of verbeterplannen van de federatie werden uitgevoerd antwoordt mevr. Elbers dat zij zich niet kan herinneren dat dit in het bestuur is besproken. Er was wel aandacht voor opleiding van medewerkers. Hiervan werd mondeling verslag gedaan, doch dit werd niet in de notulen opgenomen. Het bestuur besprak wel de methodiek. De belangrijkste lijn van de methodiek was het aanbrengen van structuur. Het bestuur blijkt desgevraagd geen zicht te hebben gehad op de vraag of vrouwen klaar waren voor terugkeer in de maatschappij. Wel heeft een medewerker eens een toelichting gegeven op de lange duur van het verblijf van een cliënt.

Ten aanzien van het functioneren van de directie typeert mevr. Elbers deze als 'wat verbeteren', met name in non-verbale vorm. De kinderwerker ging zorgvuldig om met de kinderen.

#### personele zaken

De directie bestaat uit moeder en dochter. Dit is historisch gegroeid omdat de moeder het oorspronkelijke 'Blijf van mijn lijf'-huis mede heeft opgericht. Mevr. Elbers omschrijft de stichting als 'eigenlijk een familiebedrijf'.

Over de urenverdeling van de directie in 2010 is nauwelijks gesproken in de bestuursvergadering. Naar de leeftijd van de mededirecteur is niet gekeken. Mevr. Elbers geeft aan dat zij verbaasd was toen zij hoorde dat het om een 84 jarige ging die bovendien een 40-urige werkweek heeft. Mevr. Elbers heeft niet veel van de moeder/dochter relatie in de directeursfunctie gemerkt, omdat de moeder nooit/nauwelijks in de bestuursvergadering aanwezig was.

#### klachtenafhandeling

In het bestuur zijn een enkele keer een klacht aan de orde geweest, maar daaraan heeft de klaagster geen gevolg gegeven en heeft mevr. Elbers verder niets vernomen. De huisvesting van vrouwen uit verschillende culturen leverde wel eens problemen op. Hierop werd niet veel actie ondernomen.

- - -

## **bijlage 15:       gespreksverslag voormalig directrice J. Aretz**

datum:               1 juni 2012 (18.15-19.00)  
aanwezig:           J. Aretz (voormalig directrice Opvangcentrum het Gooi)  
commissieleden:   J. Haanstra, A. Miedema, A. Engelsman.

### werkwijze onderzoekscommissie

De voorzitter van de commissie heet mevrouw Aretz welkom en dankt haar voor haar aanwezigheid. Vervolgens zet zij uiteen wat de procedure en werkwijze van de commissie is. Het verslag van dit gesprek wordt openbaar en wordt vooraf ter goedkeuring aan betrokkene voorgelegd.

### bestuur/directie

Mevr. Aretz is een van de oprichtsters van het 'Blijf van mijn Lijfhuis' in 1979. Vanaf het begin ging het om betaald werk als principiële keuze. Bestuur en directie vormden toen één geheel. Het ministerie heeft in de loop van de tijd een splitsing van bestuur en directie bedongen. De stichting is sinds 2010 bezig met het uitvoeren van de governance-code. Door de grote werkdruk heeft dit vertraging opgelopen, doch invoering wordt evenwel als belangrijk gezien. Het directeurschap was van oorsprong geen deelfunctie. M. Aretz was toen kinderwerkster. Pas later heeft M. Aretz in deeltijd de directietaak op zich genomen. Dit is nooit als een probleem ervaren. Het risico van een 'familiebedrijf-achtige' werkwijze werd niet zo gezien. Alles werd door iedereen open en kritisch beoordeeld. Mevr. Aretz is al 30 jaar actief in het opvanghuis. Het werk is dynamisch ook al vanwege de verschillende culturen die in de bewonersgroep vertegenwoordigd zijn. Mevr. Aretz is binnen de werksfeer in verleden wel bedreigd, maar de bedreigingen van nu, waarbij ook het privé-leven wordt aangetast, zijn veel ernstiger. De recente bedreigingen, ook naar overig personeel, komen van vrouwen die het opvangcentrum juist wilde helpen. Dat bewoonsters hun ongenoegen over de opvang kenbaar maken is overigens begrijpelijk gezien de impact van een door nood gedwongen verblijf in een beperkte ruimte.

### kwaliteitszorg

De stichting hecht aan de eigen methodiek. Mevr. Aretz was op directieniveau hiervoor verantwoordelijk. Het centrum stond steeds open voor nieuwe methodieken die (nieuwe) medewerkers inbrachten. Er werd zowel in groepsverband als individueel hulp verleend. Hulpverlening van buiten werd niet nodig geacht; het personeel was hoogopgeleid (Universitair/HBO-niveau). Er werd voldoende kennis van buiten gehaald, onder andere via nascholing..

### personele zaken

De vele personeelsswisselingen verklaart mevr. Aretz door het zware werk, de avond- en weekenddiensten alsmede het ingrijpen bij crisissituaties (personeel werd wel opgeroepen om ook te ervaren hoe je moet handelen). In de beginperiode werden wel functioneringsgesprekken gevoerd, maar gaandeweg werd dit vervangen door dagelijks overleg/contact.

### financiële zaken

De financiële bijdragen van de vrouwen waren gebaseerd op landelijk vastgestelde bedragen. Alleen voor wassen werd wat extra betaald. Mevr. J. Aretz was verantwoordelijk voor de kleine kas.

### huisvesting

Mevr. Aretz is van mening dat de accommodatie van het opvangcentrum bij volledige bezetting ontoereikend is. Daarnaast doet zich het dilemma voor 'opnemen' of 'vrouwen in de kou laten staan'. Een betere huisvesting, bijvoorbeeld met kleine appartementen is gewenst. Als gevolg van de beperkte ruimte en indeling moeten in de huidige ruimte dan ook meer huisregels worden gesteld dan in andersoortige opvangcentra. Andere huisvesting op een andere locatie leidt doorgaans tot protesten (not in our backyard), waardoor er nog weinig terecht gekomen is van herhuisvesting, nog afgezien van de meerkosten waarvoor subsidie ontbrak.

- - -

## **bijlage 16:       gespreksverslag voormalig directrice M. Aretz**

datum:               1 juni 2012 (17.00-18.00)  
aanwezig:           M. Aretz (voormalig directrice Opvangcentrum het Gooi)  
commissieleden:   J. Haanstra, A. Miedema, A. Engelsman.

### werkwijze onderzoekscommissie

De voorzitter van de commissie heet mevrouw Aretz welkom en dankt haar voor haar aanwezigheid. Vervolgens zet zij uiteen wat de procedure en werkwijze van de commissie is. Het verslag van dit gesprek wordt openbaar en wordt vooraf ter goedkeuring aan betrokkene voorgelegd.

### actuele situatie directie

Voordat de commissie over gaat tot het stellen van vragen maakt mevr. Aretz gebruik van de gelegenheid om een korte toelichting te geven op de huidige situatie. Mevr. Aretz vraagt of zij het conceptrapport te voren mag lezen, zodat zij de commissie op mogelijke feitelijke onjuistheden kan wijzen, voordat het rapport aan de gemeente ter hand wordt gesteld. Mevr. Haanstra wil even nadenken over het antwoord op deze vraag en wil overleg met de opdrachtgever hierover. Zij wijst er op dat de commissie zich alleen baseert op feiten en dat in het rapport weergegeven wordt wat in de gesprekken naar voren is gebracht. Vanuit de commissie wordt de vraag gesteld of mevr. Aretz enig idee heeft waarom bewoonsters en klokkenluiders juist nu de discussie op gang hebben gebracht. Mevr. Aretz wijst er op dat er in de vrouwenopvang altijd wel klachten spelen. Dat is inherent aan het werk. Zij heeft ook wel begrip voor klachten. De accommodatie is nu eenmaal beperkt. Wat de klokkenluiders betreft: één van hen heeft een dochter die recent in het opvangcentrum verbleef. Zij wijst er overigens op dat zij de recente klachten niet kent. Haar is de mogelijkheid ontnomen om iets aan de klachten te doen. Dat er ook klachten zijn van een ex-medewerkster via de media begrijpt mevr. Aretz niet.

Mevr. Haanstra (voorzitter van de commissie) merkt op dat er veel overeenkomsten zijn met de klachten uit het verleden. Mevr. Aretz antwoordt dat het in de meeste gevallen gaat om de strenge huisregels, waarvoor bewust is gekozen in verband met de leefbaarheid in een huis met zoveel mensen. Als het niet nodig is worden deze regels overigens soepel toegepast.

### bestuur/directie

De commissie vraagt naar de relatie met het bestuur. Mevr. Aretz bereidde de vergaderingen voor, maakte de agenda (veelal met vaste punten) en de notulen. Aan het begin van de vergadering kon, indien wenselijk, de agenda aangepast worden. De voorzitter plaatste nooit punten op de agenda. Ten aanzien van het realiseren van maatregelen in het kader van de governance-code was de stichting bijna klaar. Het bestuur had echter nog geen keuze gemaakt tussen één van de drie mogelijke bestuursvormen. Het was bekend dat een bestuurslid maar 3 jaar benoemd mag worden. Het zoeken van nieuwe bestuursleden verliep altijd 'via via'. Zij waren moeilijk te vinden. Er werd geen specifieke deskundigheid gesteld aan bestuursleden. Er werd niet via advertenties geworven.

Mevr. Aretz had niet het idee dat de relatie moeder/dochter een probleem was voor het bestuur. Functioneringsgesprekken werden niet gehouden tussen bestuur en directie. Het had als gevolg van de werkdruk geen prioriteit en evenmin was er behoefte aan. Wel was er voortdurend incidenteel overleg. De commissie wijst er op dat dit overleg volgens de governance-code wel een vereiste is.

De bezetting van de directeursfunctie door twee personen leverde geen probleem op. Er was ook een zekere taakverdeling, waarbij mevr. M. Aretz de externe contacten voor haar rekening nam. Mevr. J. Aretz richtte zich met name op de interne contacten en het kasbeheer.

Het feit dat een relatief groot deel van de personeelskosten aangewend werd voor directie had te maken met het feit dat de directie een fulltime functie vervulde( t.o.v. de deeltijdcontracten van het overige personeel) en dat zij door hun aantal dienstjaren in de top van de inschaling zaten. De Stichting heeft indertijd weloverwogen gekozen voor hoger opgeleid personeel om adequate begeleiding te kunnen geven aan de cliënten.

Het ging niet altijd om directietaken, maar ook om het zorgdragen voor een 24-uursvoorziening. De commissie wijst op de kwetsbaarheid en vraagt hoe de stichting dit dacht op te lossen. Mevr. Aretz antwoordt dat de stichting bezig is met het realiseren van een 24-uursbezetting. Een slaapplek voor personeel is inmiddels gerealiseerd.

#### kwaliteitszorg

De commissie vraagt om een toelichting op de ontwikkeling van de methodiek. Mevr. Aretz antwoordt dat uitgegaan wordt van de kracht van de cliënten. Het streven is om zo kort mogelijk in het opvangcentrum te verblijven. Kinderen worden al vanaf het begin als zelfstandig cliënt beschouwd. De directeur is zelf orthopedagoge, waardoor de begeleiding ook met de nodige kwaliteit mogelijk is. Structuur bieden in het leven van de vrouwen en herstel van het trauma staan centraal. Dat betekent dat de vrouwen zo veel mogelijk zelf doen. Er zijn veel overeenkomsten met de 'methodiek krachtwerk'. De landelijke ontwikkelingen werden wel gevolgd; de implementatie van de methodiek "krachtwerk" was in volle gang. De gehanteerde methodiek is niet beschreven, maar er werd gewerkt vanuit een eclectisch principe door hooggeschoold en in verschillende methodieken opgeleid personeel.

De commissie heeft vernomen dat het niet op prijs werd gesteld als cliënten zelfstandig het maatschappelijk werk benaderden. Mevr. Aretz antwoordt dat het opvangcentrum veel last heeft gehad van het shoppen bij andere instellingen. Cliënten gingen klagen over weinig geld, gingen op zoek naar een woning. Er is ook sprake van 'draaideurcliënten', waarbij dreiging niet meer aan de orde is maar wel bijvoorbeeld schulden en gebrek aan huisvesting. Op een gegeven moment is de directie van het opvangcentrum hierover in gesprek gegaan met de andere instellingen, zoals het maatschappelijk werk.

Vanuit de commissie wordt gevraagd waarom de instelling zo klein gebleven is. Mevr. Aretz antwoordt dat het de bedoeling was dat door de uitwerking van het Verbeterplan Vrouwenopvang en de opdeling in 'landsdelen' ieder opvangcentrum zijn eigen specialiteit zou hebben. Dat beleid is nu in wording. Met de Gemeente Hilversum is vele malen getracht tot overleg hierover te komen.

De directie was wel bezig met HKZ-erkenning maar dit was nog niet afgerond. Niet iedere medewerker is in BIG geregistreerd. Dit is ook geen voorwaarde.

Op de vraag over zorgplannen antwoordt mevr. Aretz dat er begeleidingsplannen werden geschreven, waarin zaken werden vastgelegd. Dit is mede gebeurd naar aanleiding van klachten uit 2006-2008.

De commissie vraagt, met het oog op zorgverlening, waarom de instelling geen AWBZ-financiering heeft aangevraagd. Mevr. Aretz deelt mede dat hiernaar destijds een extern onderzoek is verricht, waaruit bleek dat de administratieve rompslomp en kosten niet opwogen tegen de opbrengsten.

#### huisvesting

Door de commissie wordt gevraagd waarom de stichting niet een betere accommodatie heeft gerealiseerd, waarbij als voorbeeld de nieuwbouw voor sociaal pension De Cocon genoemd wordt, dat door een woningbouwcorporatie is gebouwd. Het antwoord is dat andere huisvesting wel de aandacht had maar niet intensief, vanwege de kosten en gebrek aan overleg met de Gemeente. In het verleden zijn wel mogelijkheden onderzocht voor de aankoop van een achterliggend pand ten behoeve van begeleid wonen.

toekomstperspectief

Op de vraag hoe de stichting tegen de toekomst aan kijkt, bijvoorbeeld op een termijn van 5 jaar, wordt geantwoord dat een meerjarenbeleid nog gemaakt moest worden, waarbij de gemeentelijke visie op Huiselijk Geweld richtinggevend zou zijn. Deze visie was mevrouw Aretz met de ketenpartners en de Gemeente Hilversum mede aan het ontwikkelen.

- - -

## **bijlage 17:       gespreksverslag                       intermediairs N. Wolterink & H. van Ruler**

datum:               4 juni 2012 (19.00-20.00)  
aanwezig:          N. Wolterink en H. van Ruler  
commissieleden:   A. Miedema en A. Engelsman

### Werkwijze onderzoekscommissie

Mevr. Miedema heet intermediairs N. Wolterink en H. van Ruler welkom en dankt hen voor hun aanwezigheid. Vervolgens zet zij uiteen wat de procedure en werkwijze van de commissie is. Het verslag van dit gesprek wordt openbaar en wordt vooraf ter goedkeuring aan betrokkenen voorgelegd.

Beide intermediairs hebben intensief contact met ex-cliënten en de klachtencommissie. Hun betrokkenheid is ontstaan door familie- en vriendenrelaties die van de 'Vrouwenopvang het Gooi' gebruik moesten maken. Beiden ontvingen -onafhankelijk van elkaar- signalen over wantoestanden in het opvangcentrum. Mevrouw van Ruler ontving deze medio maart 2012, mevrouw Wolterink op 1 april 2012. Verschillende keren is met de gemeente gebeld, o.a. met het WWZ-loket en de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling. De gemeente verwees hen naar de Inspectie voor de Gezondheidszorg, deze inspectie verwees hen weer terug naar de gemeente. De Federatie Opvang is ook gecontacteerd, en deze verwees eveneens naar de gemeente als verantwoordelijke toezichthouder. Met de regionale GGD is ook contact geweest, alsook met de afdeling JGZ (Jeugd Gezondheidszorg) en SHG.(Steunpunt Huiselijk Geweld). Uiteindelijk is zowel de regionale politiek [de SP via Bianca Verweij] als de pers ingeschakeld, zodat druk van binnenuit bij de gemeente, en publiciteit van buiten op gang kwamen, en de gemeente actie ondernam.

Wat de klachten betreft delen beide intermediairs mede dat het hanteren van een stevige discipline in de vrouwenopvang begrijpelijk is, maar dat de signalen die beiden ontvingen 'hen niet lekker zaten'. Enkele signalen waren:

- de accommodatie was erg krap voor het aantal personen in de opvang;
- kinderen moesten in groten getale in een te kleine speelruimte verblijven;
- vrouwen werden uitgescholden en kinderen gekleineerd, door directie en/of vast personeel;
- er moest van 8.00 tot 23.00 uur hard gewerkt worden, vooral schoonmaken in het huis;
- een kind dat niet goed geworden was mocht niet naar de dokter;
- kinderen mochten vaak niet buiten spelen en kinderen boven de 12 jaar moesten op hun kamer blijven;
- vrouwen mochten overdag niet bellen etc.
- door directie en medewerkers werd al snel gedreigd met een melding bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling.
- er was sprake van willekeur in behandeling van vrouwen. Ook qua geld.

Meerdere cliënten lieten weten het opvangcentrum 'een hel' te vinden. Er heerste veel angst. De cliëntenraad was onbekend en evenmin wisten sommige vrouwen van het bestaan van een klachtencommissie, hoewel andere geïnterviewden aangaven wel een beperkte folder te hebben ontvangen.

Vrouwen die weggestuurd waren vanwege hun mondigheid hebben volgens de intermediairs een verklaring moeten tekenen waarin een zwijgplicht was opgenomen. Van deze verklaring ontvingen zij geen afschrift. Ook moesten vrouwen, nadat zij een fout(je) maakten, soms een verklaring tekenen waarin stond dat zij een 'onverantwoordelijke moeder' waren. Met zo'n verklaring konden gemakkelijker kinderen bij de moeder weggehaald worden. Beide

directeuren lieten volgens intermediairs Wolterink en Van Ruler vrouwen dergelijke verklaringen tekenen.

De commissie vraagt of de intermediairs beschikken over afschriften of kopieën van dergelijke verklaringen, voor eventuele opname in het rapport. Omdat cliënten echter geen kopie ontvingen beschikken de intermediairs niet over deze stukken.

Op een vraag uit de commissie wat de meest essentiële klacht is antwoorden de intermediairs de vernederingen en denigrerende opmerkingen door de beide directieleden en het vaste vrouwelijke personeel. [Hierbij noemen de intermediairs een aantal namen, die zijn weggelaten in dit gespreksverslag.]. De risico's voor hun gezondheid, die vrouwen en kinderen liepen in de opvang, omdat zij door toedoen van de directie geen toegang kregen tot medische hulp. Daarnaast de gevoelens van onveiligheid die heersten onder de cliënten, wat juist een cruciaal punt is in de vrouwenopvang.

Op de vraag uit de commissie hoe de relatie met medewerkers in het algemeen was wordt geantwoord dat deze als wisselend beschreven kan worden. Er was een verschil tussen het vaste personeel, en de tijdelijke krachten, die er vooral waren in de vakantieperiodes. Sommige vrouwen waren bang, onder andere door de bedreiging en intimidatie. Aan kinderen werd bijvoorbeeld verteld dat zij daar zaten door de schuld van de moeder. Kinderen en moeders werden stelselmatig apart gehouden. De vrouwelijke kinderwerker was wel aardig en redelijk. De kinderwerker mocht van de directie echter niet spreken met de cliënten en de vaste personeelsleden. [Hier wordt gesproken over tijdelijke kracht L.H., niet over de vaste kinderwerker R.] Tijdelijke personeelsleden zijn onder druk gezet. Ze moesten een zwijgplicht tekenen met een verwijzing naar beroepsgeheim.

De stichting heeft volgens de intermediairs Wolterink en Van Ruler ook een deel van het geld van sociale zaken, dat bestemd is voor de cliënt, achtergehouden. Zo werd na een klacht door een cliënt bij SZW over het geringe leefgeld (toen nog in guldens), de wekelijkse toelage die deze cliënt van het opvangcentrum ontving met tientallen guldens verhoogd. Harde bewijzen hebben zij niet in handen.

Op de vraag hoe hulp werd verleend o.a. bij het verwerken van trauma's wordt geantwoord dat hulpverlening niet plaatsvindt. In gesprekken komen alleen 'regelzaken' aan de orde. Vrouwen meldden ook vaak de gesprekken als inhoudelijk ongepast te hebben ervaren, en verre van ondersteunend. Het was gebruikelijk de vrouwen langdurig te observeren. Doktersbezoek werd tegen gehouden. Niet bekend is of er dossiers van de cliënten werden bijgehouden.

- - -

## **bijlage 18:       gespreksverslag oud-bestuurslid L. ter Haar**

datum:               5 juni 2012 (16.00-16.45)  
aanwezig:           L. ter Haar (oud bestuurslid stichting Opvangcentrum het Gooi)  
commissieleden:   J. Haanstra, A. Miedema, A. Engelsman.

### werkwijze onderzoekscommissie

De voorzitter van de commissie heet mevrouw Ter Haar welkom en dankt haar voor haar aanwezigheid. Vervolgens zet zij uiteen wat de procedure en werkwijze van de commissie is. Het verslag van dit gesprek wordt openbaar en wordt vooraf ter goedkeuring aan betrokkene voorgelegd.

### toetreding tot het bestuur

Mevrouw Ter Haar trad toe tot het bestuur van Stichting Opvangcentrum het Gooi in april 2010. Ze vertelt dat ze zich er destijds wel in heeft verdiept wat dat inhield. In het eerste gesprek met M. Aretz werd aan de precieze taken van het bestuur niet diep ingegaan. Op de vraag van de commissie of zij bekend was met vrouwenopvang, antwoordt mevrouw Ter Haar dat zij in de jaren '80 gewerkt heeft in een behandelingshuis voor moeilijk opvoedbare kinderen en de uit huis plaatsing van kinderen. Ze zegt wel kennis en inzicht te hebben gehad in de problemen die daarbij komen kijken. De bestuurlijke taken hielden in het bijwonen van vergaderingen, het zorgvuldig kijken naar de gang van zaken en het nadenken over de toekomst van het huis.

### kwaliteit

De commissie vraagt of good governance en de ontwikkeling van kwaliteit voor mevrouw Ter Haar een thema was. Zij antwoordt dat dit wel terugkwam in elke vergadering. Ze vroeg zich ondermeer af wat de mogelijkheden voor verbetering waren en hoe een en ander landelijk was geregeld. Ze vroeg hierover destijds uitleg aan de directie. Mevrouw Ter Haar vertelt desgevraagd zich het eerste bestuursjaar niet sterk te hebben verdiept in toezicht op kwaliteit, planning & control of HKZ. Triple-P en krachtwerktraining is regelmatig in bestuursvergaderingen besproken.

De commissie vraagt of mevrouw Ter Haar het verbeterplan dat in 2010 vanuit de opvang tot stand kwam, bewust heeft meegemaakt. Mevrouw Ter Haar antwoordt dat ze in haar eerste bestuursjaar wat dit betreft nog niet heel was gericht op inhoudelijk bestuurlijke zaken. Ze verklaart dat klachten zowel vanuit de gemeente als vanuit de Federatie Opvang niet regelmatig aan de orde kwamen. Mevrouw Ter Haar kwam sommige knelpunten wel tegen in de verslaggeving door medewerkers. Knelpunten die optraden werden volgens haar kritisch en persoonlijk benoemd door de medewerkers. Het bestuur stelde daar ook vragen over. Mevrouw Ter Haar vond dat er openlijk beschreven werd waar bewoners tegenaan liepen en waar de bewoners kritiek op hadden.

### gang van zaken in het opvanghuis

Mevrouw Ter Haar vertelt dat de manier waarop de cliënten werden behandeld, tot doel had hen tot inzicht te brengen en begrip te krijgen voor de geldende regels en afspraken. Ze mist de beschrijving van het behandeltraject in de verslagen.

Mevrouw Ter Haar las in de verslagen en hoorde van de directie dat er een diversiteit aan problemen speelde bij de cliënten. Ze vond het indrukwekkend hoe dat samen moest komen in één huis. Al die vrouwen met verschillende culturen en verschillende problemen die ze met zich meedragen. En dan ook nog eens een klein huis. De regels waren er, zo verklaart ze, niet voor niets. Ze moesten niet alleen met elkaar leven maar ook een kleine gemeenschap vormen.

De commissie vraagt of weleens aan de orde kwam dat andere opvanghuizen voor volkomen andere opties kiezen. Mevrouw Ter Haar vertelt dat andere opties weleens aan de orde kwamen, met name als het huisvesting betrof. Veranderingen zijn op dat terrein echter nooit doorgevoerd. Ze vertelt dat de directie de indruk gaf dat dit opvangcentrum in sommige opzichten beter was dan andere. Er waren hier immers allemaal professionele en deskundige medewerkers.

#### visie van het bestuur

Haar toetreden tot het bestuur verliep volgens mevrouw Ter Haar redelijk informeel. Niet de voltallige directie was aanwezig. Er werd een rondgang door het huis gemaakt en veel uitleg gegeven. De kennismaking met het huis kwam krachtig en feitelijk over. Statuten heeft ze, bij haar weten, bij haar aantreden niet ontvangen.

De commissie vraagt of er ooit is gesproken over een visie van het bestuur op de opvang. Werde er weleens gesproken over een meerjaren beleidsplan of meerjaren plan? Mevrouw Ter Haar vertelt dat dit weinig aan de orde kwam, ze kan zich geen specifieke dingen herinneren.

De commissie vraagt hoe er over de functies van het bestuur werd gesproken. Mevrouw Ter Haar antwoordt dat mevrouw Vos (penningmeester) vooral over de cijfers ging. Zo werd er gewerkt met verschillende rekeningen waartussen bedragen moesten worden overgemaakt. Mevrouw Ter Haar vertelt dat er geld over was, en dat directrice M. Aretz graag een leerstoel wilde. Het bestuur vond echter dat verbetering van de huisvesting belangrijker was.

Naar eigen zeggen had mevrouw Ter Haar het eerste jaar vooral een luisterende rol, later werd zij mondiger. Ze vertelt dat in het begin niet alles even transparant was. Later kwam er meer zicht op de salarisstructuur en de invulling van uren. Toch werd de precieze verdeling haar nooit helemaal duidelijk.

De commissie informeert naar de werkgeversrol van het bestuur. Hoe zat het bijvoorbeeld met functioneringsgesprekken. Mevrouw Ter Haar vindt dat ze daar als bestuur onvoldoende inzicht in hadden en ook onvoldoende op door zijn gegaan. Ze vroeg wel eens of een en ander niet geëvalueerd moest worden. Ook vertelt ze dat ze er moeilijk zicht op kreeg waarom personeel zo moeilijk te vinden is. Wel geeft ze aan dat mevrouw Ter Haar en mevrouw Vos meer kritisch werden. Ze vroegen meer duidelijkheid maar kregen die niet altijd.

#### familieband directie

De commissie vraagt of de privérelatie tussen de directeuren, moeder en dochter, nooit lastig was voor het bestuur. Mevrouw Ter Haar zegt dat dit niet het geval was, maar ze dit misschien wel lastig hadden moeten vinden. Ze heeft nooit getwijfeld aan hun kennis, inzet en betrokkenheid. Wel voelde het volgens haar soms als een gesloten circuit. Je kreeg soms moeilijk toegang tot onderliggende zaken. De directie was niet altijd gemakkelijk doorheen te komen.

De commissie vraagt mevrouw Ter Haar of zij zich bewust is van de hoge leeftijd van Anneke. Mevrouw Ter Haar was zich hiervan niet bewust, en zegt hogelijk verbaasd te zijn over haar leeftijd (84 jaar). Het was nooit in haar opgekomen om naar haar leeftijd te vragen. In 2010 is de arbeidsovereenkomst herzien en is besloten door te gaan op dezelfde voet. Het bestuur heeft getekend. In de beleving van mevrouw Ter Haar was dit geen groot punt. Functioneringsgesprekken zijn er met de directieleden nooit geweest bij haar weten.

Op de vraag wie zich eigenaar van de stichting voelde antwoordt mevrouw Ter Haar dat dat Mevrouw M. Aretz was. Niet het bestuur. Toch voelde het bestuur zich volgens mevrouw Ter Haar wel eindverantwoordelijk. Ze lieten zich goed informeren, ze volgden alles wel zorgvuldig. Misschien niet te kritisch.

### de klachten

De commissie vraagt hoe de klachten op mevrouw Ter Haar overkwamen. Mevrouw Ter Haar noemt het bizar dat er ineens zoveel naar boven kwam wat al zolang had gespeeld. Ze schrok daar enorm van. Inmiddels kan ze het wat plaatsen, maar alleen aan de hand van de problemen van de bewoners. Ze kan zich voorstellen dat er botsingen zijn omdat bewoners zich beperkt voelen en ook de ruimte zijn beperkingen had. Dat het zo escaleerde heeft haar echter zeer verwonderd.

De commissie vraagt hoe ze er nu, na een maand naar kijkt. Mevrouw Ter Haar geeft aan dat ze nog geen zicht heeft op alle klachten. Wel heeft ze enkele ervaringen via de media doorgenomen en ziet ze situaties die zouden kunnen leiden tot een klacht. Ze ziet nu ook dat de voorstelling van zaken af en toe redelijk zwart wit was. Misschien, denkt ze, waren de regels en duidelijke afspraken wel nodig voor het hanteren van een goede sfeer in het huis en ook ten opzichte van de burens.

De verslagen van de medewerkers vindt mevrouw Ter Haar verhelderend. Ze geven inzicht in de sfeer, problemen en knelpunten in het huis.

De commissie vraagt hoe de directie sprak over de bewoners. Volgens mevrouw Ter Haar was dat altijd met betrokkenheid en grote zorg, nooit anders. De commissie vraagt of mevrouw heeft kunnen observeren hoe medewerkers zich in het pand gedroegen. Ze vertelt dat dit niet het geval was.

### samenwerking met partners

De commissie vraagt of mevrouw weleens berichten heeft opgevangen over de samenwerking met de gemeente, de Federatie Opvang of organisaties uit de regio. Is dat weleens besproken in het bestuur? Mevrouw Ter Haar zegt dat ze M. Aretz (wel eens heeft horen zeggen) in bestuursvergaderingen wel noemde dat ze zich meer moet profileren binnen de Federatie Opvang. Ze gaf daar (geen) verder onvoldoende vervolg aan, blijkt nu.

De commissie vraagt of mevrouw Ter Haar het bedrijf zou omschrijven als een familiebedrijf. Het antwoord is ja, omdat de directie een familieband heeft. Echter niet in de zin van gezamenlijk een gezin vormen binnen het huis.

- - -

## **bijlage 19:       gespreksverslag                       Sociale Zaken Hilversum**

datum:               7 juni 2012 (13:00 - 14:00)  
aanwezig:          F. Blankenstein (consulent)  
                          M. van der Kooij-De Groot (teammanager Inkomen)  
commissieleden:   J. Haanstra, A. Miedema, A. Engelsman.

### aanleiding en voorbereiding

In eerder telefonisch contact en mailcontact zijn de heer Blankenstein en mevrouw van der Kooij op de hoogte gebracht van het onderzoek naar Opvangcentrum het Gooi. Ter introductie legt de heer René van der Haagen uit dat de directe aanleiding van het gesprek, de geruchten zijn dat Opvangcentrum het Gooi middelen zou achterhouden die bedoeld zouden zijn voor cliënten. Hierbij zou het gaan om (gedeelten van) bijstandsuitkeringen die door sociale zaken worden gestort op de rekening van Opvangcentrum het Gooi. De focus van het gesprek zal liggen op de samenwerking tussen Sociale Zaken (gemeente Hilversum) en Opvangcentrum het Gooi, waar het de bijstandsuitkering van cliënten betrof.

### klachten

De heer Van der Haagen vraagt of er ooit klachten zijn ontvangen van cliënten die te weinig geld hebben ontvangen via Opvangcentrum het Gooi. De heer Blankenstein en mevrouw Van der Kooij geven aan dat dergelijke klachten bij hen niet bekend zijn.

### procedure

De heer Van der Haagen vraagt de procedure te beschrijven; hoe gaat het in z'n werk wanneer een cliënt zich aanmeldt. De heer Blankenstein en mevrouw Van der Kooij vertellen dat hiervoor een noodprocedure in het leven is geroepen. Dit omdat de vrouwen die zich aanmelden meestal in een stressvolle situatie verkeren. Samengevat bestaat de noodprocedure uit de volgende stappen:

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Een cliënt meldt zich aan bij Opvangcentrum het Gooi.</li><li>- Een personeelslid van het opvangcentrum belt Sociale Zaken en meldt de nieuwe cliënt aan.</li><li>- Sociale Zaken voert de gebruikelijke achtergrond-checks in versneld tempo uit; er wordt ondermeer contact gezocht met de gemeente waar de cliënt het laatst stond ingeschreven. Ook wordt nagegaan of de cliënt geen andere bron van inkomsten heeft.</li><li>- Op enkele punten werken deze checks anders dan normaal. Zo is voor het toegewezen krijgen van een bijstandsuitkering een vast adres noodzakelijk. Omdat het opvangcentrum een geheim adres heeft, werkt dit anders.</li><li>- Is de check met goed gevolg afgerond dan geeft Sociale Zaken dit door aan Opvangcentrum het Gooi, en storten ze na declaratie de uitkering op rekening van het opvangcentrum.</li><li>- Verificatie vindt achteraf plaats aan de hand van documenten, verstrekt door het opvangcentrum. Een onderdeel hiervan vormt een door de cliënt getekende machtiging.</li></ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Deze procedure was in de regel binnen een week afgerond.

### samenwerking

De heer Van der Haagen vraagt hoe de samenwerking met Opvangcentrum het Gooi verliep. Mevrouw Van der Kooij noemt de samenwerking 'over het algemeen goed'. Wel vond ze de houding van het centrum erg dwingend. Sociale Zaken moest zaken goed checken voordat kon worden uitgekeerd. Mevrouw Van der Kooij vertelt dat men dit niet leek te begrijpen, of er althans niets mee kon. Er werd dan bijvoorbeeld aan de andere kant van de lijn gezegd dat de vrouw met haar kinderen op straat zou worden gezet als er niet snel duidelijkheid kwam. Volgens mevrouw Van der Kooij waren dergelijke dreigende opmerkingen niet nodig, met name omdat de betreffende vrouw deze vaak kon horen. De meeste telefoontjes kwamen van Karen en Lidwien.

Het stoort mevrouw Van der Kooij en de heer Blankenstein dat de medewerkers van het opvangcentrum niet wilden begrijpen dat Sociale Zaken leading is als moet worden besloten of en wanneer een bijstandsuitkering wordt toegekend. Dit ondanks gesprekken hierover.

#### administratie

De heer Van der Haagen bespreekt aan de hand van geanonimiseerde bonnen een financiële transactie. De werkwijze zoals Karen van Opvangcentrum het Gooi heeft uitgelegd komt overeen met de uitleg van Sociale Zaken. Het opvangcentrum blijkt erg nauwkeurig te zijn geweest voor wat betreft de administratie. Mevrouw Van der Kooij geeft aan dat Sociale Zaken ook een zeer degelijke administratie van hen eiste.

#### uitschrijven van cliënten

De heer Van der Haagen vraagt wat er gebeurde wanneer een cliënt werd uitgeschreven. De heer Blankenstein vertelt dat dan de bijstandsuitkering werd stopgezet, of bijvoorbeeld ging lopen vanuit een andere gemeente. Van huisvesting in Hilversum is voor zover hij weet twee keer sprake geweest. Op de vraag of de reden van uitschrijving ooit door het Opvangcentrum werd aangegeven, antwoordt mevrouw Van der Kooij ontkennend.

#### werkdruk

De speciale regeling voor het opvangcentrum legt een behoorlijke extra werkdruk op de afdeling. Desgevraagd geeft de heer Blankenstein aan dat men per cliënt ongeveer een dag bezig is. Of Sociale Zaken Hilversum hiervoor wordt gecompenseerd door bijvoorbeeld Gedeputeerde Staten weten de heer Blankenstein en mevrouw Van der Kooij niet. Ze verwijzen ons daarvoor naar een collega.

- - -

## **bijlage 20:       gespreksverslag Versa Welzijn**

datum:               31 mei 2012 (19.00-19.45)  
aanwezig:           H. Waagmeester (directeur bestuurder Versa Welzijn)  
                          K. Oxfoort (maatschappelijk werker)  
                          N. Jansen (maatschappelijk werker)  
commissielid:       J. Haanstra, A. Miedema

### Werkwijze onderzoekscommissie

De voorzitter van de commissie heet mevrouw Oxfoort, de heer Waagmeester en mevrouw Jansen welkom, en dankt hen voor hun aanwezigheid. Vervolgens zet zij uiteen wat de procedure en werkwijze van de commissie is. Het verslag van dit gesprek wordt openbaar en wordt vooraf ter goedkeuring aan de betrokkenen voorgelegd.

### contact met opvangcentrum

De heer Waagmeester, mevrouw Oxfoort en mevrouw Jansen stellen zich voor. Alle drie hebben zij contact gehad met Opvangcentrum het Gooi. Omdat hun ervaringen elkaar op belangrijke punten aanvullen is besloten hen gezamenlijk te horen. Mevrouw Oxfoort schetst de situatie vanaf 2004; zij had veel contact met Opvangcentrum het Gooi vanuit Versa Welzijn. Vrouwen kwamen met klachten naar haar toe. Als ze probeerde contact met hen op te nemen door naar de opvang te bellen lukte het veelal niet om ze aan de lijn te krijgen. Het personeel gaf als reden het beschermen van de privacy van de vrouwen. Mevrouw Oxfoort vroeg het personeel dan de betreffende cliënt te laten terugbellen. Dit gebeurde nooit. Ze vroeg zich inmiddels af wat er aan de hand was, en probeerde directrice mevrouw M. Aretz te bereiken maar zegt: 'Ik kwam daar niet doorheen.' Mevrouw Aretz vertelde dat haar houding het gevolg was van 'de methodiek' en suggereerde dat mevrouw Oxfoort dit als professional toch zou moeten begrijpen. Mevrouw Oxfoort heeft de gebeurtenissen samengevat in een chronologisch overzicht. (document)

### Gesprek met opvangcentrum

Mevrouw Oxfoort vertelt dat in 2010, nadat het even iets beter leek te zijn gegaan, opnieuw een golf van klachten komt. Cliënten geven ondermeer aan dat bedreigd wordt met het 'afpakken van je kinderen'. Tijdens intern overleg besluit Versa vrouwen te verwijzen naar een advocaat. Dit had echter niet het gewenste resultaat. Ze heeft in overleg met haar regiomanager een brief geschreven naar de directie van het opvanghuis. Die brief was aanleiding voor een gesprek van de heer Waagmeester met directeur mevrouw M. Aretz, waarin de laatste aangaf de brief niet op prijs te stellen. Afgesproken is dat er een contactpersoon zou worden aangesteld, zowel vanuit Versa als vanuit de vrouwenopvang. Vanuit Versa werd dit mevrouw Jansen. Zij kende de wereld van de vrouwenopvang, maar was nog niet zo lang in dienst en daardoor neutraler. Voorafgaand aan het gesprek tussen de heer Waagmeester en mevrouw Aretz, heeft de heer Waagmeester contact geweest met de gemeente Hilversum.

Mevrouw Jansen geeft aan dat het kennismakingsgesprek van haar met de contactpersoon van de vrouwenopvang in 2010 de indruk gaf dat met Opvangcentrum het Gooi goede afspraken te maken waren. Het ademde bereidheid om bij elkaar 'in de keuken te kijken'.

### opnieuw afstand

In werkelijkheid bleek die bereidheid er niet te zijn. Het personeelslid hield mevrouw Jansen op afstand, wat haaks stond op de gemaakte afspraken. Alle pogingen tot contact liepen stuk, laat staan dat inhoudelijke samenwerking tot stand kwam. Mevrouw Oxfoort vult aan dat het opvangcentrum zich hierbij beriep op de regels; zo werken wij nu eenmaal. Op vragen over de concrete klachten kregen de maatschappelijk werkers geen antwoord. Volgens het opvangcentrum was dat ook niet nodig. Het opvangcentrum had 'alles in huis', dus de vrouwen hadden verder 'geen hulpverlening nodig', zo verklaart mevrouw Jansen. Opvangcentrum het Gooi eiste feitelijk van Versa dat zij cliënten met klachten zou terugsturen naar het opvangcentrum. De regiomanager heeft toen duidelijk gemaakt dat Versa daarin niet mee zou gaan, maar een eigen traject zou blijven bieden.

### inloopspreekuur

Versa maatschappelijk werk heeft standaard een inloopspreekuur, voor iedereen. Tijdens dit spreekuur kwamen ook vrouwen van het opvangcentrum. Cliënten van de opvang die contact met Versa hadden, moesten dat verbergen voor het personeel van het opvangcentrum. Er kwamen meer vrouwen op af, later ook in groepjes, verklaart mevrouw Oxfoort. Deze werden door Versa zo goed mogelijk geholpen, waarbij soms werd doorverwezen naar een andere opvang, toen dat nog kon.

Waren er gevallen opgelost dan stakte de toestroom. Dit patroon herhaalde zich enkele malen. De oorzaak hiervan was dat alles stiekem moest. Volgens de cliënten mochten zij geen contact met Versa leggen op straffe van verwijdering uit Opvangcentrum het Gooi. Als een bezoek aan Versa was uitgelekt vroeg het personeel van de opvang aan de cliënten wie er bij Versa was geweest. Dit bemoeilijkte het contact tussen Versa en cliënten met klachten enorm, aldus mevrouw Jansen.

### contact met cliënten uit de opvang

Omdat het niet de taak en bevoegdheid van Versa was om klachten te behandelen werden enkele klanten doorverwezen naar de advocaat.

Als Versa een cliënt van het Opvangcentrum wilde bereiken was bellen naar de opvang geen optie. Soms werd afgesproken naar een mobiele telefoon van een medecliënt te bellen, omdat dat stiekem moest.

Mevrouw Oxfoort noemt klachten die terugkeren: cliënten geven aan continu te moeten schoonmaken, de hele dag bij de deur te moeten zitten, gebukt te gaan onder dreigementen als uitzetting en het 'afpakken van je kinderen', verplicht moeten deelnemen aan een 'opvoedingstraject' door vrouwen met kinderen, verbod op hulp zoeken buiten Opvangcentrum het Gooi, kinderen mogen niet vrij door het huis bewegen, kinderen mogen niet alleen naar het toilet, kinderen mogen niet in de huiskamer komen, etc. Het kwam voor dat cliënten na kleine overtredingen het opvangcentrum werden uitgezet. Zo verkaarden verschillende cliënten.

### gespannen sfeer

Deze situatie leidde volgens mevrouw Oxfoort tot spanning en stress onder de vrouwen die in het opvangcentrum verbleven. Als voorbeeld dat tekenend is voor de sfeer noemt ze dat meerdere vrouwen klaagden over het feit dat tijdens het bellen met de munttelefoon, een personeelslid achter hen kwam staan. Hierbij kwam het voor dat het personeelslid de vrouw in de billen kneep en instrueerde wat ze wel en niet moest zeggen. In één geval werd een vrouw gedwongen haar antidepressiva in te nemen onder toezicht van het personeel.

[Versa overhandigt de onderzoekscommissie een verslag en een brief met betrekking op het bovenstaande. Deze mogen worden gebruikt als bronnen onder voorwaarde dat de ze worden geanonimiseerd.]

### samenwerking met opvangcentrum het gooi

Mevrouw Oxfoort verklaart dat Vrouwen Opvangcentrum Zoetermeer een klacht over vrouwenopvang centrum Gooi heeft ingediend bij de Federatie Opvang. Deze klacht is niet ontvankelijk verklaard.

Ondermeer in 2004 is de gemeente geïnformeerd over een klacht die door de landelijke klachtencommissie ontvankelijk was verklaard, zo verklaart mevrouw Oxfoort. Versa heeft hier niets meer van vernomen. Mevrouw Oxfoort vertelt dat de Federatie Opvang in 2006 de klachten rond Opvangcentrum het Gooi ter sprake bracht in een gesprek met de wethouder. Deze gaf aan dat de enig mogelijke sanctie was het dichtdraaien van de subsidiekraan, en dat de gemeente dat op dat moment niet wilden.

Op de vraag of het opvangcentrum überhaupt aan ketensamenwerking deed, geeft de heer Waagmeester aan dat dit inderdaad het geval is. De vrouwenopvang was lid van het platform maatschappelijke zorg.

### media

Sinds de zaak in de media is vraagt de heer Waagmeester zich af of hij niet 2010 een nog nadrukkelijker gesprek had moeten voeren. Tegelijkertijd weet hij dat Versa alle mogelijkheden heeft benut: gemeente, contact met de directie van het RIBW, de Federatie Opvang. Het beleid is er steeds op gericht geweest om enerzijds de relatie met de vrouwenopvang werkbaar te houden, in het belang van de cliënten, en anderzijds problemen van vrouwen serieus te nemen. Versa Welzijn heeft contact

gezocht met klachtencoördinator mevrouw van Loon van de gemeente. Deze gaf aan dat zij alleen iets kan met klachten over de gemeente.

Mevrouw Oxfoort zegt nu blij te zijn dat uiteindelijk iemand naar de pers is gestapt. Voor Versa was dit geen optie geweest.

Op de vraag of er ook bedreigingen zijn uitgevoerd, antwoorden mevrouw Jansen en mevrouw Oxfoort bevestigend; ze weten in elk geval dat er vrouwen zijn uitgezet wegens het zich niet aan de regels houden. Dit was volgens hun tekenend voor de onmacht van de vrouwen, omdat zij afhankelijk waren van de vrouwenopvang voor het vinden van een andere plek binnen de vrouwenopvang in Nederland (via de MOP lijst). Een doorverwijzing moet via de vrouwenopvang gaan van de gemeente waarin zij zich bevinden (landelijke regel).

#### mailwisseling

De heer Waagmeester vertelt dat op 13 januari 2011 een teamvergadering van het maatschappelijk werk plaatsvond waarbij ook een personeelslid van Opvangcentrum het Gooi en de regiomanager Ad Otjes aanwezig waren.

Namens Versa heeft de heer Boerrigter de contacten met de ketenpartners huiselijke geweld. Via de mail, geeft de heer Boerrigter aan dat hij tegen dingen aanloopt waar hij niet doorheen komt. Mevrouw Oxfoort overhandigt de onderzoekscommissie een mailwisseling<sup>24</sup> tussen de heer Boerrigter en het opvangcentrum, die dateert van 8 februari 2011.<sup>25</sup>

#### aantal klachten

Versa schat in dat door de jaren heen 30 a 50 cliënten van Opvangcentrum het Gooi contact hebben gezocht in verband met klachten.

- - -

---

<sup>24</sup> De onderzoekscommissie heeft inzage gekregen in deze mailwisseling, een chronologisch overzicht en een logboek waarin de contacten tussen Versa Welzijn en Opvangcentrum het Gooi zijn geïnventariseerd.

<sup>25</sup> Dit betreft een vrouw die in 2011 opvang binnen de regio zoekt. Hij wilde hierover in gesprek met de opvang, maar dit wordt afgehouden, zo blijkt uit de mail. Op de klacht wordt inhoudelijk niet ingegaan. De heer Boerrigter geeft aan dit op de agenda te zetten bij de ketenpartners.

## **bijlage 21:       gespreksverslag voormalig personeelslid S. Heusinkveld**

datum:               5 juni 2012 (19.15-20.00)  
aanwezig:          S. Heusinkveld (psycholoog)  
commissieleden:   A. Miedema en A. Engelsman

### Werkwijze onderzoekscommissie

De commissie heet mevrouw Heusinkveld welkom en dankt haar voor haar aanwezigheid. Vervolgens zet zij uiteen wat de procedure en werkwijze van de commissie is. Het verslag van dit gesprek wordt openbaar en wordt vooraf ter goedkeuring aan betrokkene voorgelegd.

### sfeer

De commissie vraagt hoe de sfeer was in het opvanghuis. Mevrouw Heusinkveld noemt de sfeer in het woongedeelte gespannen en bedrukt, wat terneergeslagen.

Het voelde in het opvangcentrum alsof ze continu op haar tenen moest lopen. Pauzes nam je alleen, het was gewoon niet collegiaal of gezellig, wat afstandelijk, aldus mevrouw Heusinkveld. Ze vertelt over een moment waarop zij door directrice A. werd afgesnauwd omdat zij iets niet goed zou hebben opgepakt. Dit ging keihard, zodat iedereen het meekreeg. De andere medewerkers zaten erbij en keken ernaar, met uitzondering van vaste medewerker I. die het voor haar opnam.

Na verloop van tijd viel haar op dat het vaste personeel vaak geheimzinnig deed naar nieuwelingen toe. Ze denkt dat dit de directie hielp in het hele proces om tijdelijke werknemers niet mondig te houden/maken.

De conciërge kon erg tekeer gaan tegen vrouwen. Mevrouw Heusinkveld zegt te denken dat zij zeker het beste met de vrouwen en kinderen voor had, maar dat ze dat -door haar gespannenheid en de manier waarop ze zelf werd behandeld- niet altijd op de juiste manier deed.

De commissie vraagt hoe door het personeel over de cliënten werd gesproken. Mevrouw Heusinkveld antwoordt dat over hen min werd gedaan.

### vergaderingen

Tijdens vergaderingen met de cliënten werden door cliënten ingebrachte punten terzijde geschoven door te zeggen dat er naar gekeken zou worden. Het gebeurde weinig dat er iets mee werd gedaan. Aan het eind van de vergadering werden de huisregels opgelezen.

Mevrouw Heusinkveld mocht het overleg met de bewoners bij voorkeur niet in haar eentje leiden. Als dit om praktische redenen toch gebeurde kreeg ze de instructie om het kort te houden. Tijdens de vergadering nam een van de vaste medewerkers haar de leiding uit handen, meestal op de momenten dat cliënten aangaven dat er dingen waren die niet toereikend waren. De vaste medewerker meldde vervolgens dat 'er naar gekeken zou gaan worden'.

### doel van de opvang

De commissie vraagt of duidelijk werd gemaakt wat voor cliënten het doel was van opvang in het huis. Ze miste het bieden van de mogelijkheid aan cliënten om te verwerken wat gebeurd is, om sterker te worden en te bouwen aan een toekomstperspectief. Ook werd niet duidelijk gemaakt wat er in de toekomst zou gaan gebeuren. Dit gebeurde ook niet bij vrouwen die er al zes of zeven maanden waren.

Mevrouw Heusinkveld vindt dat er meer had kunnen worden gedaan op het gebied van het plaatsen van mensen. Er werd bijvoorbeeld niet geplaatst in de regio Hilversum.

Voor wat betreft opleiding en werk werd tegen de vrouwen gezegd dat dit zou worden bekeken als ze verder waren in het hulpverleningstraject. De precieze plek in het traject werd echter niet benoemd, er was dus geen ijkpunt voor.

#### methodiek

Van methodisch handelen was volgens mevrouw Heusinkveld geen sprake; er was geen vaste methodiek. Ze merkte grote verschillen in aanpak tussen de vaste personeelsleden. Zo zetten sommigen vooral in op het regelen van zaken voor een cliënt, en boden ze verder weinig psychische hulpverlening. Collega's bezochten een cursus krachtwerkmethode, maar mevrouw Heusinkveld had het idee dat noch zij, noch de directieleden dit serieus namen. Wat geleerd werd op de cursus werd niet geïmplementeerd en er werden grapjes over gemaakt. Ze kreeg de indruk dat ze op cursus waren gestuurd zodat het opvangcentrum er beter op zou komen te staan bij anderen.

Er werden verslagen gemaakt van gesprekken met de cliënten, die door hen getekend moesten worden. Het kwam voor dat iemand zich niet aan de regels had gehouden en moest tekenen voor het feit dat zij een laatste waarschuwing had gekregen, ook als de cliënt zelf vond dat ze zich wél aan de regels had gehouden. Volgens mevrouw Heusinkveld zat hier een systematiek achter; een cliënt kon hierdoor gemakkelijker uit de opvang worden verwijderd.

#### ondertekenen door cliënten

Als er iets was met een cliënt van mevrouw Heusinkveld en er moest een gesprek plaatsvinden over het naleven van de regels, dan ging er altijd een vaste medewerker mee, vaak L. De cliënt werd dan door de vaste medewerker vaak zeer vermanend toegesproken. Mevrouw Heusinkveld stond hier niet achter en liet de taak bij de vaste werknemer. Vaak werd tijdens de voorbereiding van een gesprek al bepaald, wat in het gespreksverslag zou komen te staan. Er werd dan op gehamerd dat de betreffende cliënt dit *moest* tekenen.

Kopieën van zaken die werden getekend werden niet aan de cliënt verstrekt, met uitzondering van het hulpverleningscontract. Dit zou twee weken na aankomst van de cliënt moeten worden getekend, maar dat gebeurde in de praktijk vaak later. Dit contract zou het gevolg moeten zijn geweest van een evaluatie. Deze vond niet daadwerkelijk plaats. Tijdens het begin van iemands verblijf werd tussen de bedrijven door weleens een opmerking gemaakt, dat was alles. In mevrouw Heusinkvelds ogen werd bekeken of een cliënt zich gedwee genoeg opstelde en zich dus aan de regels zou houden en zodoende niet voor te veel problemen zou gaan zorgen.

#### beloften op de website

De commissie vraagt in hoeverre de beloften op de website kloppen bij de werkelijkheid. Hier wordt gesproken over professionele hulpverlening, het bieden van toekomstperspectief, etc. Mevrouw Heusinkveld vindt het geschetste beeld niet kloppen met de werkelijkheid; er werd weinig psychologische hulpverlening geboden. Van enkele groepsactiviteiten -met name die op de donderdagmorgen- heeft ze wel het gevoel dat ze wat hebben bijgedragen. Een cursus, genaamd *Opvoeden Zo* uit de jaren '90 bracht volgens mevrouw Heusinkveld wat pedagogische ideeën over het voetlicht. Wel kwam het op haar wat gedateerd over, met name door de videoband. In een andere groep kwam de vraag aan de orde: welke persoonlijke kenmerken wil je dat jouw kind later heeft? Dit sloeg naar het idee van mevrouw Heusinkveld aan bij de groep.

De commissie vraagt of het regime, de taakverdeling en de dagindeling kan worden gezien als onderdeel van de begeleiding, de methodiek. Is daar ooit op die manier over gesproken? Mevrouw Heusinkveld antwoordt dat hier niet over werd gesproken. Wel werd gezegd dat het aanleren van een dagstructuur belangrijk was. Maar weinig kwam naar het idee van mevrouw Heusinkveld overeen met wat op de website werd beweerd. De tekst op de website is niet vertaald naar een praktisch verhaal waar zij bijvoorbeeld als nieuwe medewerker uit kon putten, aldus mevrouw Heusinkveld. Volgens mevrouw Heusinkveld was er geen dagbesteding. Beneden stond een grote boekenkast, maar ze heeft nooit gezien dat een vrouw daaruit een boek kreeg<sup>26</sup>.

#### gesprekken met cliënten

Met cliënten viel veel te bespreken, maar een gesprek duurde directeur M. al snel te lang, en dan werd mevrouw Heusinkveld erop aangesproken.<sup>27</sup> Als ze vroeg waarom het gesprek maar zo kort mocht zijn was de uitleg dat ze door moest met 'haar eigen werkzaamheden'. Was ze soms wat langer bezig met haar eigen werkzaamheden (zoals het zoeken naar informatie voor een cliënt op internet) dan kreeg ze van haar te horen dat ze daar teveel tijd aan besteedde, en dat het er juist om ging om met de vrouwen in gesprek te zijn.

#### telefonisch contact

Als mevrouw Heusinkveld een telefoongesprek voerde werd er vaak meegeluisterd, ondermeer door de directie in de aangrenzende ruimte. Tijdens een gesprek met een medewerker van MEE werd geroepen dat ze 'nú op moest hangen'.<sup>28</sup> Om dit te voorkomen voerde mevrouw Heusinkveld de volgende telefoontjes met MEE op momenten dat in het kantoor geen meeluisterende collega's of directie aanwezig waren.

Mevrouw Heusinkveld sprak met directrice J. Aretz over een Irakese cliënt met een vraag over bijzondere bijstand voor verhuiskosten. Vervolgens zei directrice J. Aretz dat informatie hierover verstrekken niet wenselijk was want 'Ze weten zelfs in Irak allemaal al dat hier in Nederland bijzondere bijstand is'. De directrice maakte volgens mevrouw Heusinkveld vaak dit soort opmerkingen. Zo zei ze ook dat Afrikaanse vrouwen alleen maar naar de opvang komen voor een huis, suggererend dat er in die gevallen geen sprake is van huiselijk geweld.

#### werkoverleg

Op de maandagochtend werd de lijst met cliënten afgegaan om te bespreken hoe ze ervoor stonden. Dit moest van directrice J. Aretz zo kort mogelijk duren, in ieder geval (ruim) binnen het half uur, aldus mevrouw Heusinkveld. Discussie was tijdens dit overleg niet mogelijk; directrice J. Aretz had altijd gelijk.

Het kwam nogal eens voor dat directrice J. Aretz probeerde haar ideeën aan de medewerkers op te leggen. Ze kwam dan bijvoorbeeld met een lezing die ze had bijgewoond, of iets wat ze op de radio had gehoord. Ook hier was geen ruimte voor discussie, aldus mevrouw Heusinkveld.

---

<sup>26</sup> Toevoeging van mevrouw Heusinkveld naderhand: 'Er werden om de zoveel tijd spullen gebracht. Dat werd ingezameld, volgens mij door mensen die kinderen op de internationale school hadden. Vaak zaten hier ook kleren bij, die eerst werden geordend door een medewerker die alleen dan kwam. Daarna liet zij de vrouwen kiezen welke kleding ze wilden hebben. Als er andere spullen kwamen, zoals dus boeken, werden deze beneden in de kast gezet. Daarna gebeurde er dus niks mee.'

<sup>27</sup> Mevrouw Heusinkveld geeft aan dat volgens haar een goede anamnese nodig is om een hulpverleningsplan op te stellen. Dit kost de nodige tijd.

<sup>28</sup> Hierbij ging het om een gesprek over een conflict tussen een cliënt van het opvangcentrum en de directrice. De cliënt was tevens cliënt van MEE.

### personeelsbeleid

De commissie vraagt mevrouw Heusinkveld of er destijds een personeelsbeleid was. Waren er bijvoorbeeld functioneringsgesprekken, beoordelingsgesprekken, functieomschrijvingen? Zij antwoordt dat functieomschrijvingen er niet waren. Ze had weliswaar een functioneringsgesprek met beide directrices toen haar contract bijna afliep maar dat was niet inhoudelijk. Ze kreeg te horen dat ze wel tevreden waren. Haar uren zouden worden opgehoogd van 20 naar 30 uur per week.

Mevrouw Heusinkveld vertelt dat ze enige tijd later een enorme uitbrander kreeg van directrice A.; ze zou een fout te hebben gemaakt met een bon. Aansluitend kreeg ze te horen dat de ophoging van haar uren -gepland voor de maandag daarop- van de baan was. In een later gesprek met directrice M. kreeg ze een ander verhaal te horen, namelijk dat de ophoging van het aantal uren was teruggedraaid omdat mevrouw Heusinkveld toch niet zo goed ingewerkt bleek als ze dachten.<sup>29</sup>

Mevrouw Heusinkveld heeft een opleiding tot psycholoog, maar vindt achteraf dat een psycholoog in het opvanghuis helemaal niet nodig was. Het lijkt haar afdoende dat er maatschappelijk werkers aanwezig zijn, wat volgens mevrouw Heusinkveld gangbaar is in de vrouwenopvang. Een meerwaarde van het werken met psychologen was er in Opvangcentrum het Gooi niet. Bovendien zijn maatschappelijk werkers breder opgeleid en zijn zij ook juridisch beter onderlegd, aldus mevrouw Heusinkveld.

### aanmelding

Mevrouw Heusinkveld kreeg opdracht om bij een telefonische aanmelding sowieso te melden dat er al anderen in de wacht stonden -ongeacht of dit het geval was. De gedachte van directrice A. hierachter was dat zij kon kiezen. Verder moesten tijdens het gesprek allerlei, vaak irrelevante dingen worden gevraagd, zodat er redenen waren om de betreffende aanmelding te weigeren. Vrouwen werden geweigerd op grond van bijvoorbeeld afkomst of het hebben van psychiatrische problemen. Als de bezettingsgraad te lang te laag was, werd hierop wel eens een uitzondering gemaakt. Mevrouw Heusinkveld vertelt dat de directie later trachtte een van de vrouwen die was opgenomen vanwege de lage bezettingsgraad op oneigenlijke gronden uit het huis te verwijderen. Dit is uiteindelijk gelukt. Soms deden andere instellingen aanmeldingen bij het opvangcentrum. Mevrouw Heusinkveld kreeg dan weleens mensen van die instellingen aan de lijn die zeiden: 'Wij hebben altijd gedoe met jullie', waarmee ze aangaven dat de manier waarop Opvangcentrum het Gooi omging met aanmeldingen, irritaties opwekte bij andere instellingen voor vrouwenopvang.

### inschrijving

Mevrouw Heusinkveld vertelt dat cliënten in principe ingeschreven moesten blijven staan op hun oude adres, of een inschrijfadres moesten zoeken bij vrienden of familie. Dit gaf wel eens problemen, bijvoorbeeld bij aanvraag van toeslag bij de belastingdienst. Ze vindt het vreemd dat cliënten nooit werden gehuisvest in Hilversum. Directrice M. Aretz vertelde dat daar wel mogelijkheden voor waren, maar dat ze daar geen gebruik van wilde maken om dat ze 'ze niet in de stad tegen wil komen'.

Cliënten konden volgens mevrouw Heusinkveld tijdens hun verblijf niet in Hilversum worden ingeschreven. Het is haar nooit duidelijk is geworden waarom dit niet mogelijk was.

- - -

---

<sup>29</sup> Toevoeging door mevrouw Heusinkveld naderhand: Ook een andere tijdelijke kracht heeft amper van dit soort gesprekken gehad. Na een maand proeftijd kreeg deze een uitbrander omdat ze niet had gevraagd of ze haar proeftijd wel was doorgekomen. Dat gesprek zou volgens mevrouw Heusinkveld ook vanuit de directie aangegaan kunnen zijn. Aan het eind van haar drie maandencontract heeft zij zeer vaak moeten vragen om een gesprek waarin ze te horen zou krijgen of ze mocht blijven. Dit gesprek ging directrice M. pas een week voordat haar contract afliep aan. Daarin werd haar verteld dat ze niet genoeg had laten zien, wat opvallend was omdat haar niet was toegestaan zelf dingen te doen. Dus hoe had ze iets kunnen laten zien? Aldus mevrouw Heusinkveld.

## **bijlage 22: factsheet werkwijze onderzoekscommissie**

datum: 30 mei 2012  
door: onderzoekscommissie

### **Werkwijze commissie onderzoek vrouwenopvang**

#### Aanleiding

Het College van Burgemeester en Wethouders heeft naar aanleiding van gesignaleerde problemen een onafhankelijke commissie ingesteld die onderzoek gaat doen naar problemen bij Stichting Opvangcentrum Het Gooi (vrouwenopvang). De commissie is ingesteld nadat bij de gemeente klachten rondom het opvangcentrum waren binnen gekomen. De gemeente laat het onderzoek uitvoeren vanuit haar algemene verantwoordelijkheid voor de vrouwenopvang in de Gooi en Vechtstreek.

#### Samenstelling commissie

- Mevrouw J. Haanstra (voorzitter van de commissie met ruime bestuurlijke ervaring op terrein van zorg en welzijn);
  - Mevrouw A. Miedema (lid van de commissie, werkzaam in algemene managementfuncties in zorg, welzijn, onderwijs en de gemeentelijke overheid);
  - Mevrouw A. Engelsman (lid van de commissie, directeur GGD Gooi en Vechtstreek).
- Alle drie hebben ze een ruime ervaring met de vrouwenopvang in Nederland. De commissie wordt ondersteund door ambtenaren van de gemeente Hilversum en het Gewest Gooi en Vechtstreek. Zij werken onder supervisie van de commissie.

#### Onafhankelijkheid commissie

De commissie functioneert onafhankelijk van het gemeentebestuur en heeft tot taak een rapport uit te brengen.

#### Onderzoek

Drie elementen worden onderzocht:

- De klachten en de afhandeling daarvan;
- Het functioneren van de stichting;
- Toezicht en kwaliteitsborging.

Niet alleen Stichting Opvangcentrum het Gooi is onderwerp van onderzoek, er wordt ook gekeken naar de betrokkenheid van andere partijen. Dat zijn onder meer de gemeente Hilversum, de Federatie Opvang, de Inspectie voor Gezondheidszorg (Ministerie van VWS) en andere partijen

#### De onderzoeksperiode

De onderzoeksperiode beslaat de jaren 2004 tot en met 2012 (tot april).

#### Planning

Er wordt naar gestreefd om de resultaten van het onderzoek eind juni 2012 te presenteren. Hierbij wordt niet uitgesloten dat, als gevolg van de korte termijn een vervolgonderzoek moet worden verricht. Gelijktijdig met de presentatie van het rapport door de onderzoekscommissie aan het gemeentebestuur van Hilversum zal het rapport openbaar worden gemaakt. Deze strakke planning zal betekenen dat de commissie niet uitputtend kan zijn. In het rapport zal de commissie aangeven of een vervolgonderzoek wenselijk wordt geacht en op welke vragen dat zich dan zou moeten richten.

### Werkwijze commissie

De commissie doet onderzoek op basis van een groot aantal stukken die zijn opgevraagd en die aan de commissie zijn overhandigd. Tevens vindt een aantal gesprekken plaats met betrokkenen, zoals ex-bewoners van het opvangcentrum, het voormalige bestuur, de directie, huidige en ex-personeelsleden, de gemeente, de Federatie Opvang alsmede met instellingen die een relatie hebben met de vrouwenopvang.

### Gesprekken:

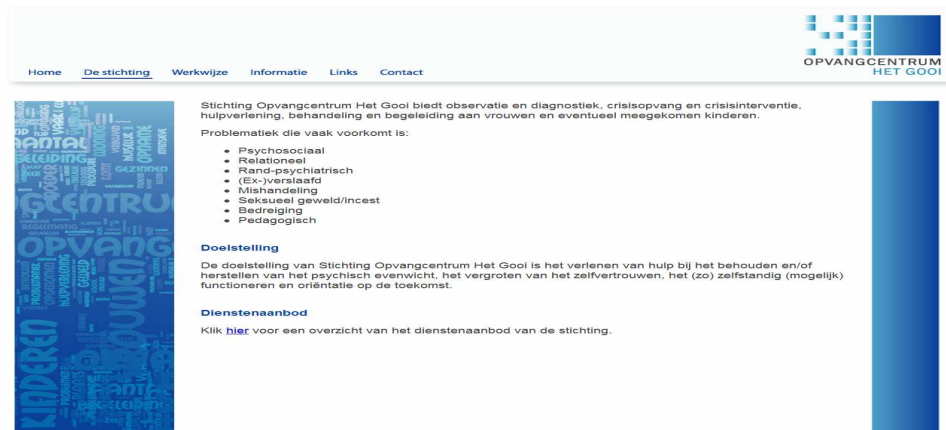
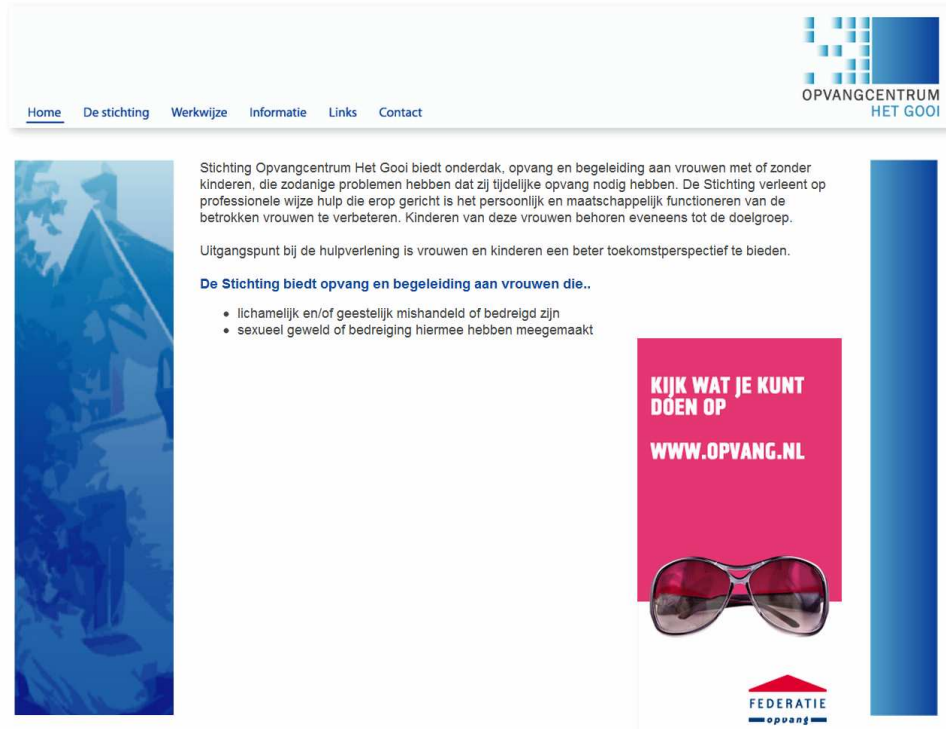
Van de gesprekken wordt een beknopt verslag gemaakt waarin de hoofdlijnen worden vastgelegd. Het verslag wordt de dag na het gesprek ter goedkeuring aan betrokkene(n) voorgelegd. Het gespreksverslag is openbaar en wordt opgenomen in het rapport. Als een geïnterviewde mededelingen wil doen die niet in het verslag vermeld mogen worden, zullen deze mededelingen niet in het verslag worden opgenomen. Het kan de commissie mogelijk wel helpen met het duiden van de verkregen informatie en bij het doen van aanbevelingen voor eventueel vervolgonderzoek.

Tevoren geeft de commissie aan op welke onderdelen de vragen specifiek gericht zijn. Uiteraard staat het degene met wie het gesprek gevoerd wordt vrij zijn/haar kant van het verhaal naar voren te brengen.

- - -

## bijlage 23: weergave website Opvangcentrum het Gooi

datum: mei 2012





[Home](#) [De stichting](#) [Werkwijze](#) [Informatie](#) [Links](#) [Contact](#)

  
OPVANGCENTRUM  
HET GOOI

De Stichting hanteert een werkwijze waarbij zowel individuele als groepsgerichte begeleiding wordt geboden. Dit gebeurt multidisciplinair, planmatig en gestructureerd (vast dagprogramma, regels, e.d.). Dit wordt tevens voor de kinderen geboden.

**Opnamecriteria**

Stichting Opvangcentrum Het Gooi hanteert een aantal opnamecriteria. Deze zijn als volgt: De cliënt moet de aangeboden hulp en begeleiding accepteren, redelijk zelfstandig zijn, beroep kunnen doen op een verblijfsstatus, eigen woonruimte hebben, een eigen bijdrage betalen en het huisreglement onderschrijven. De verblijfsduur is afhankelijk van de hulpvraag en voortgang met behulp van de begeleidingsovereenkomst. Dit verschilt dus per cliënt.



[Home](#) [De stichting](#) [Werkwijze](#) [Informatie](#) [Links](#) [Contact](#)

  
OPVANGCENTRUM  
HET GOOI

**Begeleiding**

In het Opvangcentrum wordt hulp geboden door deskundige medewerk(st)ers. De medewerk(st)ers bieden ook ondersteuning bij o.a. het aanvragen van een uitkering, het inschakelen van een advocaat of het vinden van passende scholen voor de kinderen. In het huis is kinderwerk aanwezig voor activiteiten met en begeleiding van de kinderen. De kinderen gaan zo snel mogelijk naar school. Bij de opvang en begeleiding van vrouwen en kinderen wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de zelfstandigheid van vrouwen.

**Eigen bijdrage**

Voor het verblijf in het opvangcentrum moet een eigen bijdrage worden betaald. Indien vrouwen geen inkomen hebben kunnen zij een uitkering aanvragen.

**Leefsituatie**

De vrouwen in het huis wonen zelfstandig, dat wil zeggen dat zij hun eigen huishouding regelen (wassen, koken en boodschappen doen). Als een bewoonster kinderen heeft zorgt zij hier zelf voor. Bewoonsters dragen gezamenlijk de zorg voor het schoonhouden van het huis. Het huis heeft meer-persoons kamers (variërend van 2 tot 6 personen) en gezamenlijke ruimtes voor eten, koken, recreatie en dergelijke.



Hieronder staan een aantal handige links:

- Huiselijk geweld Gooi - [www.huiselijkgeweldgooi.nl](http://www.huiselijkgeweldgooi.nl)
- Politie - [www.politie.nl](http://www.politie.nl)
- LEO-Online - [www.leo-online.eu](http://www.leo-online.eu)
- Blijfgroep Amsterdam - [www.blijfgroep.nl](http://www.blijfgroep.nl)
- Advies- en steunpunt huiselijk geweld - [www.ashg.nl](http://www.ashg.nl)
- Vluchtheuvel - [www.vluchtheuvel.net](http://www.vluchtheuvel.net)
- RightDesign - [www.rightdesign.nl](http://www.rightdesign.nl)



Stichting Opvangcentrum Het Gooi

Tel: 035-6234050  
Fax: 035-6211502  
E-mail: [informatie@voggooi.nl](mailto:informatie@voggooi.nl)

Gironummer: 4056723

**Het postadres**

Postbus 2251  
1200 CG Hilversum

**Aanmelding**

Aanmelding kan alleen telefonisch door de cliënt zelf of door een verwijzer zoals hulpverleningsinstellingen.  
Aanmeldingen via e-mail worden niet verwerkt.

**Telefoonnummers instanties**

Politie Gooi en Vechtstreek Tel. 0900-8844  
Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld Tel. 035-6991199  
Blijfgroep Amsterdam Tel. 0900-126266  
Federatie opvang Tel. 033-4615029



**bijlage 24: ingezonden brief**  
**T. Clark, vrijwilliger Opvangcentrum het Gooi**

datum: 30 mei 2012  
verkregen: via e-mail van directrice M. Aretz  
commissieleden: A. Miedema en A. Engelsman

To whom it may concern

It's better if I write this in English as I'm from New Zealand.

I have been living in The Netherlands for just over 7 years. For at least 5 of those years I have volunteered to help with the Hilversum Vrouwen Opvang in any way I can. I was introduced to the shelter through a womens club I belong to who was helping with clothes etc. As my children go to an international school in Hilversum I realised that I could help further and parents from our school starting supporting the shelter with clothing, toys and eventually with furniture. Through the years I go to the house with items at least once a week and up to 4/5 times a week. I have seen various rooms in the house and of course have had a very small interaction with the women. Having been involved for such a time I really think I am qualified to make an opinion. All I can say is what I have seen through the years. The person I have dealt with the most is of course Marny Aretz, the Director of the Vrouwen Opvang and to a lesser degree the other staff members. I list below the things I have been involved in:

When a mum and children arrive quite often they have nothing. Marny or one of the staff will contact me with all their needs. Their size and what is needed. I then email the families from our school and international community and within one day I have everything. When I bring these items to the house Marny is so grateful and really shows appreciation...not for herself....but because she knows how much easier this will make things for the women and the children. Everything is always of the highest quality. I check everything first but I know someone from the shelter will double check. This is done to make sure the women have the highest quality and is done so they don't feel like they are given someone else's rubbish to make them feel worse.

We started with just supplying clothing. I was approached by families and constantly asked if they could donate toys as well. Always I checked the quality of these toys and only gave toys that were working and in good order. Everything once again is always checked by staff at the shelter. The reason for this...once again so these women and children aren't made to feel like they are receiving someone else's rubbish. I have many times been in the toy room/childrens playroom and it is full and bursting with toys. The shelter had donated about three years ago a huge (as tall as an adult) children's playhouse which is also in the playroom. Yes it's busy and crowded....but the atmosphere is really fun and happy and the children have so many choices of toys to play with for all ages. Because we have so many toys donated (on a weekly basis – bags and bags of toys) when the children leave they can take some with them otherwise there would be too much! About 3 years ago Marny had a small extension built onto the lower ground of the house to be used as teenagers room. She was very aware and concerned that the teenagers only had the womens lounge to relax in or the toy room. She felt it was really important for the women to have somewhere of their own to relax in and also for the teenagers to have the same. She was so proud and happy when the room was finished with a couch and a flat screen TV with appropriate DVDs for the teenagers. She really pushed for this because she really cares and is always thinking about what will make the house more functional and comfortable for everyone.

We then went from clothes and toys to furniture. When a mum and her children move out quite often it's to a new apartment for them. When this happens I will be contacted with a list of what the mum needs. Everything from things for the kitchen, TV, dining table, couch, beds etc. I will then send an email with a request for items. Within days we usually have everything. If the item is too big for me to collect Marny will organise a staff member to collect this in the van. Everything is always in very good condition. If possible, when the mum and children are ready to move out, a staff member will transport all the furniture to the new accommodation. I'm sure this is not expected as part of the duty of Marny's role. But she does it anyway. She is always so excited for the mum and very grateful for the donations of the items I get. I have always found this so caring and I have always thought she has gone beyond the call of duty. I get offers of furniture very regularly. I know for a fact that Marny has from time to time used her own garage to store items of furniture so when the time comes for a family to move out she has the items already available. This to me is someone who cares not someone who doesn't care about the women and children who come to the house.

Each year for the last 4 or 5 years I have organised a December party. This is not a Christmas party or a Sinter Klaas party. Marny is very careful to just call it a party so as not to upset any of the women staying there. The effort and the time that goes into organising this is huge. It's all very last minute as you can imagine as families move in and out all the time. I will be given a list of how many women are in the shelter and how many children – boy/girl and what age. Through the international community I ask for volunteers to purchase a gift for €15 – no more and no less to keep it even - for a woman or for one of the children. Through the years this has got bigger and better. We now have families who bake with their own children to donate food. Others who approach local businesses for food donations and flower donations – all to make it really beautiful and special for the women and children. Marny is always so grateful and so involved in this party. She is very mindful that the food be okay for everyone – no pork meat – if someone has an allergy she informs me. No toys that are unacceptable – guns, knives, swords. Always so protective that the gifts be appropriate for the mums. The atmosphere is amazing. The mums get really dressed up in their best clothes and the children do too. I always recognise certain items of clothing that have been donated and it's so great to see that such a small thing as donating clothing really makes the mums and children feel good. We have sparkling kinder bubbly (non alcoholic of course) and balloons. When the 'champagne' is popped the children squeal. It's usually the first time they have seen this. When the gifts are handed out the women and children are so excited. When I leave I feel very emotional and grateful for all the donations that have made the party so wonderful and so possible. Marny is always so grateful to all who have donated items to make it a special party for everyone. She writes herself a letter of thanks to everyone who has donated. She would absolutely not bother with doing something like this if she didn't care. I also know that when a child has a birthday or is leaving the house the staff organise a little party for them. I commented once how nice that was and Marny's reply was – we try to make it as nice as we can for the children while they are here so we always do this. Two times through the time I have helped out local toy companies have made huge donations of new toys. Some of the toys were put into the toy room and some were put aside to be used as special gifts for the childrens birthday or leaving parties. The same is done when new items are given for the women. These are sometimes put aside to be used in the future as a special gift for the women.

I read that there is supposedly lice and sore throats all the time in the house. Well...my children go to an international school and I have had the pleasure of being a 'lice mum' through the years. There's always lice there too! Anywhere you get lot's of children together of course this is going to happen. I don't know if that statement is true – that there is lice and sickness all the time – but if there was – I would think that normal. If one child in my children's class gets a stomach flu, a cold, sore throat etc....I always wait for it to come to my child. I know that each year in December or January all the mattresses and bedding are changed on every bed in the house. I've stayed in hotels whose mattresses and bedding looks older than me I'm sure!

Through the years the word has spread about the need for donations for the shelter and I get approached daily by many people and sometimes from local businesses of how people can help. I asked Marny if she would be willing to meet parents from school and the local community who help out. Marny was delighted to do this so she could personally pass on her thanks and to talk about how important such a refuge is to the community. Each year about 2 or 3 times I organise a coffee morning where Marny will come and speak. She has always spoken about the needs of the women and children in such a caring and respectful manner. She is always so humbly grateful for all the donations. Each person who attends comes with second hand clothing, home baking, groceries they have bought from the supermarket, new socks/pyjamas/underwear they have purchased or goods they have asked a local business to donate. Marny accepts each donation with such emotion and gratefulness. She is always so genuinely touched and expresses how much this will mean to the women and children. She always expresses what a difference it makes to the women in the shelter to know that there are strangers in the community who care about them when their own family members don't always. Marny has also been to my childrens international school and spoken to the older children there about how as individuals can help to make a community safer. Most of the parents of these children donate to the shelter so the children are very aware of the house. She spoke to them so passionately and on a childrens level...they were mesmerised for an hour!! This does not sound like someone who doesn't care!

About 3 ½ years ago I ran the Amsterdam Marathon to raise money for the shelter. I am not a runner and have never attempted anything like that. Marny thought I was completely crazy but was so behind me doing this. Just before the marathon when I knew how much money I had raised (and when I was sure that I could run it ) she met with the women and children to discuss what would make the house nicer to live in. The mums and children really wanted a Wii each and games. The mums said they would like some exercise equipment. I raised just under €2,000. Enough money for everything on the list and for an outdoor table tennis table. We also negotiated with one sports company to donate new swimming costumes in various childrens sizes to have at the house when needed. Marny asked me to go shopping with her to buy the goods which I was only too happy to do of course. During the shopping afternoon she was so excited with each purchase we made. I really saw the passion she has to make things better in the house and to try to give as much as she can to make it better. I felt so proud to be a part of that and really felt her passion and drive.

In summary, I have had a lot of contact with Marny during the 5 years of helping out. Marny has always to me been very confidential and protective of the women and the situations that bring them there. She allows me to deliver things to the house. If I can't do it she will not allow another person to deliver things on my behalf. It can wait or she or another staff member will do this – why – she is so protective of keeping the address as anonymous as she can in this digital age. Before the office complex was built about 3 years ago – I would see how the women would panic when I rang the door bell. Marny always tries to make the women feel as safe as possible so this is why I only deliver. When a mum has a new

residence and is moving out I have seen how happy she is for that family to have a new start.

I could keep writing but I hope I have made my opinion clear. I feel that after 5 years of being associated with the Vrouwen Opvang and getting to know Marny and her team I would have a strong sense of how things are there. At NO TIME at all have I ever suspected something was not right. At NO TIME at all have I EVER felt that Marny was taking advantage of any of the women or children. I have the highest respect for what she does and achieves constantly. I am so saddened by what is being reported and I feel it is so one sided. It really feels like a witch hunt. I telephoned the reporter of the first article last week and spoke at length about my interaction....but of course this view has not been investigated.

Please contact me anytime to discuss further.

Tracy Clark

## **bijlage 25: Landelijk Beleidskader Instroom Federatie Opvang**

(voetnoten vormen een onderdeel van de verstrekte tekst)

ontvangen: per e-mail op 11 juni 2012  
versie: maart 2008

### **Landelijk Beleidskader Instroom**

#### **I. Waarom een landelijk beleidskader?**

In het onderzoek van het Trimbos-instituut ("Aan de voordeur van de vrouwenopvang", 2003) wordt geconstateerd dat de vrouwenopvang op dit moment weinig verantwoordelijkheid overneemt van de vrouwen die zich aanmelden. Wanneer er gebrek aan plaats is volstaat men regelmatig met het doorverwijzen van de potentiële cliënten met telefoonnummers van andere voorzieningen. Slechts een beperkt aantal instellingen houdt de verblijfplaats van de cliënten bij tussen aanmelding en opname. Hierdoor is niet te monitoren hoe het met de cliënt gaat in deze periode. Gedragsregels over hoe te handelen tijdens het aanmeldingsproces ontbreken.

Er is behoefte aan een algemeen beleidskader voor de vrouwenopvang waarmee de instellingen intern en extern duidelijk kunnen maken aan welke criteria de instroomprocedure dient te voldoen. De kwaliteit van de instroom kent een aantal aspecten:

- kwaliteit voor de cliënt: is de instroomprocedure helder, niet onnodig belastend en leidt deze zo spoedig mogelijk tot de start van een traject 'op maat';
- kwaliteit in de organisatie: houden de medewerkers zich aan de afgesproken werkwijze? Om dit te bevorderen dienen er duidelijke en niet onnodig ingewikkelde richtlijnen te zijn.
- Naar buiten toe maakt een dergelijk kader duidelijk waar de vrouwenopvang op kan worden aangesproken.

#### **II. Inhoud**

##### **1. Algemene uitgangspunten**

- 1.1 Wanneer we spreken over 'instroom' dan bedoelen we alle cliënten die zich met een hulpvraag melden bij de vrouwenopvang, dan wel via verwijzing daar terecht komen. Het gaat dus niet alleen om cliënten die daadwerkelijke *opvang* nodig hebben (ook om cliënten die ambulante geholpen kunnen worden) en ook niet alléén om betrokkenen bij huiselijk geweld (zie de doelgroepen onder 1.4)
- 1.2 In dit beleidskader wordt aangegeven waar de *vrouwenopvang zich – als sector – verantwoordelijk voor voelt* waar het gaat om de instroom. Dit kan betekenen dat het binnen de eigen sector wordt georganiseerd, of dat er goede afspraken met anderen over worden gemaakt.
- 1.3 Sinds 1 januari 2006 zijn er al in alle regio's in Nederland Advies- en Steunpunten Huiselijk Geweld werkzaam. Deze zijn vaak aangehaakt bij de instelling voor vrouwenopvang, soms bij de GGD, instelling voor Algemeen Maatschappelijk Werk of anderszins. De steunpunten zijn bedoeld als eerste aanspreekpunt voor betrokkenen bij huiselijk geweld. Probleem daarbij is dat er grote regionale verschillen zijn tussen de steunpunten, bijvoorbeeld in termen van bereikbaarheid en taakopvatting.

Wanneer in deze notitie wordt gesproken over de instroomprocedure kán het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld daarbij een rol vervullen, afhankelijk van de gemaakte afspraken tussen VO en Advies- en Steunpunten Huiselijk Geweld en het functioneren van het steunpunt.

- 1.4 De doelgroep betreft slachtoffers, plegers, omstanders en verwijzers van of bij huiselijk geweld, ongeacht geslacht of leeftijd.  
Daarnaast biedt een aantal instellingen ook hulp aan cliënten met (andere) seksegerelateerde (gender-specifieke) problematiek, inclusief het (gezins)systeem waarvan zij deel uit maken.
- 1.5 Uiteindelijke doelstelling van de intake: cliënten krijgen zo snel mogelijk uitzicht op hulp die past bij hun hulpvraag. Al naar gelang het aanbod kan deze hulp geboden worden door een instelling voor vrouwenopvang in de betreffende regio, door één van de ketenpartners in de regio of door een instelling in een andere regio. Dit laatste kan nodig of wenselijk zijn:
  - in verband met de veiligheid
  - bij ontbrekende capaciteit in de eigen regio
  - omdat er specialistisch aanbod nodig is waar in de eigen regio niet, en in een andere regio wél in wordt voorzien
  - omdat een cliënt(systeem) een sociaal netwerk heeft in een andere regio dan waarin zij zich aanmeldt.

## 2. *Waar begint en waar eindigt de verantwoordelijkheid van de vrouwenopvang m.b.t. de aanmeldingsprocedure*<sup>30</sup>

De vrouwenopvang voelt zich er verantwoordelijk voor dat een cliënt- of cliëntsysteem zo snel mogelijk op de juiste plek terecht komt, dan wel de juiste begeleiding aangeboden krijgt. Al naar gelang de mate waarin de situatie acuut is komt hulp en begeleiding onmiddellijk (bij een acute en bedreigende situatie) dan wel binnen 48 uur tot stand.

Advies- en Steunpunten Huiselijk Geweld en instellingen voor vrouwenopvang streven er steeds meer naar om opname te voorkomen en een systeemgerichte aanpak te bewerkstelligen, gericht op de bestaande (thuis)situatie van het cliëntsysteem. Eventueel kan dit met hulp van de politie (bijvoorbeeld door het inschakelen van een 'AWARE-systeem'<sup>31</sup> waarbij de politie ten allen tijde binnen zeer korte tijd ter plaatse is en ook verdere hulpverlening 'stand-by' is).

Redenen om wél tot opvang in een verblijfsinstelling over te gaan, voor kortere of langere tijd, zijn de volgende:

- de veiligheid van de cliënt en eventuele kinderen. Wanneer er sprake is van concrete dreiging met geweld is dit altijd een reden om de vrouw en eventuele kinderen op te vangen (tenzij er in het eigen netwerk een veilige plek is om naar toe te gaan);
- er is begeleiding nodig; de vrouw is (tijdelijk) niet in staat zelfstandig voor zichzelf en eventuele kinderen te zorgen;
- er is behoefte aan een *time-out* uit de situatie waarin het (dreigende) geweld is ontstaan. Voor een korte periode wordt opvang geboden, waarna eventueel hulp en begeleiding thuis kan worden voortgezet;

<sup>30</sup> Onder 'aanmelding' wordt in het algemeen verstaan het eerste contact tussen het cliëntsysteem en de hulpverleningsinstelling. Dit kan bijvoorbeeld per telefoon gaan of doordat de politie wordt ingeschakeld en contact met de instelling legt. De intake is uitgebreider en vindt op een (iets) later tijdstip plaats.

<sup>31</sup> 'Abused Women's Active Response Emergency'.

### 3. *Uit welke stappen bestaat de toegangsprocedure en aan welke criteria moet deze voldoen.*

NB Cliënten kunnen op verschillende manieren bij de vrouwenopvang terecht komen en instellingen gaan op verschillende manieren om met de melding en intake van cliënten. In deze notitie willen we geen dwingende definities voor 'eerste melding', 'intake' en 'crisisopvang' formuleren maar omschrijven waar het om gaat.

Het doel van de toegangsprocedure is om de hulpvraag zo snel mogelijk helder te krijgen en daarmee een goede verwijzing naar verdere hulp te realiseren.

In een 1<sup>ste</sup> fase van de intake gaat het om het (voorlopig) duidelijk krijgen van de behoefte van de cliënt; in de 2<sup>de</sup> fase gaat het om het daadwerkelijk organiseren van hulp. Een strikte scheiding tussen de 1<sup>ste</sup> en 2<sup>de</sup> fase is niet noodzakelijk en niet altijd gewenst.

Een periode van maximaal twee weken totdat de cliënt in het juiste traject zit lijkt wenselijk. Indien mogelijk is directe plaatsing te verkiezen.

Uiteraard kunnen ook in een later stadium nog zaken aan het licht komen die tot heroverweging leiden, maar het (te) lang laten bungelen van een cliënt in een situatie waarvan de uitkomst onzeker is blijkt zeer belastend (voetnoot 3).

#### *Stappen*

- 3.1 Cliënten komen op verschillende wijzen 'binnen' bij de vrouwenopvang. Het kan zijn dat ze zelf bellen, of iemand uit hun naaste omgeving. Er kan een verwijzer zijn uit de keten die contact opneemt. De wijze waarop de cliënt wordt aangemeld of binnenkomt is uiteraard van invloed op de verdere stappen. Hieronder wordt aangegeven welke stappen in elk geval dienen plaats te vinden binnen korte tijd na het eerste contact.
- 3.2 Het (doen) verzamelen van alle relevante gegevens van de cliënt om de hulpvraag goed te kunnen vaststellen (dit zal nader worden uitgewerkt in de 'gestandaardiseerde intake' die in een volgende fase van het project Drempels Weg wordt ontwikkeld en vastgesteld). Daarbij hoort:
  - Het verzamelen van algemene gegevens / personalia;
  - het systematisch inschatten van het risico waaraan de vrouw blootstaat (door middel van het instrument 'risico-screening' zoals dat is vastgesteld en in alle instellingen voor vrouwenopvang wordt gebruikt);
  - Opvragen en doorgeleiden van informatie, waar nodig, bij betrokken ketenpartners of vorige opvanginstellingen;
  - Vaststellen van de leefdomeinen waarop hulp gewenst is:
    - huisvesting • financiën • dagbesteding • huishouding
    - veiligheid
    - relatie met de pleger • relatie met de kinderen • sociale relaties
    - gezondheid (lichamelijk en psychisch) • "eigen kracht" of spiritualiteit
- 3.3 Het vaststellen of de cliënt (het cliëntsysteem) deel uitmaakt van de doelgroep van de vrouwenopvang (zie 1.4).
- 3.4 De cliënt in de eigen instelling opnemen (danwel vanuit de eigen instelling (ambulante) hulp bieden)  
*óf*  
Zorgdragen voor begeleide doorverwijzing naar een passende instelling in of buiten de eigen regio.  
NB Dit is een belangrijk aspect van het beleidskader en hangt samen met het Convenant Meldpunt Open Plaatsen. Het houdt in dat de instellingen voor Vrouwenopvang de verantwoordelijkheid nemen voor plaatsing of begeleide doorverwijzing van cliënten *uit de eigen regio, ongeacht of men die cliënten zelf hulp kan bieden.*
- 3.5 het signaleren van knelpunten bij deze begeleide doorverwijzing en deze onder de aandacht brengen van de daartoe geëigende instellingen.

Bij dit alles geldt een *inspanningsverplichting*. Er kan geen sprake zijn van een volledige resultaatsverplichting, omdat de vrouwenopvang niet (alleen) verantwoordelijk kan worden gesteld voor hiaten in de hulpverlening, wachtlijsten enzovoort. De vrouwenopvang is er wel verantwoordelijk voor dat, wanneer door capaciteitstekorten en daarmee samenhangende wachttijden risico's voor de veiligheid van cliëntsystemen ontstaan, dit onverwijld bij bevoegde instanties wordt gemeld.

#### *Criteria*

- *Adequaat en praktisch*  
De toegangsprocedure, nader uit te werken in een vast te stellen 'gestandaardiseerde intake' levert op betrouwbare wijze de benodigde gegevens op, is goed uitvoerbaar en niet onnodig belastend voor de cliënt.
- *Afstemming tussen door de cliënt gevraagde en door de professional wenselijk geachte hulp*  
De toegangsprocedure is gericht op het op betrouwbare wijze inschatten en in een volgende fase tot stand doen komen van de benodigde hulp: zoals ervaren door de cliënt, maar ook professioneel gezien. Het gaat om cliënt- en vraaggericht werken. Er moet een middenweg worden gevonden: teveel 'betutteling' (het aan de cliënt opdringen van hulp waarom zij niet heeft gevraagd) is niet wenselijk maar het aanmoedigen van cliënten om zinvolle hulp en begeleiding te accepteren is wél van belang.
- *Aandacht voor de duur en de wenselijkheid van de periode van crisisopvang*  
In veel instellingen wordt de eerste periode van opname (de zogenaamde 'crisisopvang', in het algemeen variërend van 4 tot 6 weken) gebruikt om helderheid te krijgen over de situatie van de cliënt en het juiste vervolgtraject. Er wordt dan in het algemeen nog weinig concrete hulp geboden en er is voor de cliënt ook nog geen concreet perspectief op het vervolg. Cliënten zijn juist in deze periode zeer kwetsbaar en kampen vaak met psych(iatr)ische problematiek. Zij hebben dringend behoefte aan concrete begeleiding bij het zoeken naar huisvesting en inkomsten. Wanneer een dergelijke periode van crisisopvang onvermijdelijk is dient goed te worden gekeken naar de gewenste lengte van deze periode en naar het op elkaar afstemmen van aanbod en vraag. Tenminste dient de communicatie hierover naar de cliënt zorgvuldig te gebeuren, zodat de verwachtingen niet teveel uit elkaar lopen. Zoveel als mogelijk wordt gedurende de periode van crisisopvang al gestart met activiteiten o.h.g.v. dagbesteding, hulpverlening m.b.t. financiën en huisvesting, enzovoort. Het belang van de cliënten is hierbij leidend: wanneer er in de eerste beginperiode behoefte is aan rust wordt dit zoveel mogelijk gerespecteerd; wanneer er behoefte is aan actie óók.

#### *4. Maximale tijdsduur van de verschillende stappen*

Zie onder 2, eerste alinea en onder 3.

Per landsdeel wordt in goed overleg tussen de ketenpartners vastgesteld hoeveel dagen (uren) maximaal verlopen tussen

- melding en eerste contact
- eerste contact en intake
- voltooiing intake en contact hulpvrager en uiteindelijke aanbieder
- contact en start traject

Dit wordt helder gecommuniceerd zodat verwijzers en cliënt(system)en van tevoren weten waar men aan toe is.

5. *Wanneer wordt doorverwezen, hoe verloopt deze doorverwijzing dan en aan welke criteria moet deze voldoen*

Het landelijke en regionale beleid rond huiselijk geweld is erop gericht de meldingsbereidheid bij huiselijk geweld te vergroten en hiermee vroegtijdige signalering en hulpverlening te realiseren. Om dit waar te maken is het van belang dat vrouwen, die vaak pas na lange tijd de stap zetten om hulp te zoeken, hierin actief worden gesteund. Vandaar de volgende criteria.

- Er is sprake van 'warme' doorverwijzing, dat wil zeggen de cliënt wordt niet 'losgelaten';
- Er wordt gecheckt of de instelling waar naar wordt verwezen op dat moment in staat is de cliënt – de gewenste - hulp te bieden;
- Zo nodig (wanneer de cliënt daar zelf niet toe in staat is door bijvoorbeeld haar psychische gesteldheid of samenhangend met een taalprobleem) neemt de instelling voor vrouwenopvang of het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld zelf contact op met de instelling waarnaar wordt verwezen;
- in elk geval wordt nagegaan of het contact tot stand komt, en vervolgens ook de gewenste hulp;
- Wanneer de intake zoals beschreven in 3 heeft plaatsgevonden worden de verzamelde gegevens en conclusies – met instemming van de cliënt – doorgestuurd naar de instelling waarnaar wordt verwezen, zodat niet opnieuw dezelfde procedure behoeft te worden doorlopen. Daarom is het ook van belang dat deze intake zoveel mogelijk gestandaardiseerd is.

### **III. Implementatie**

Voor de implementatie van het beleidskader Instroom zullen de volgende stappen worden gezet:

1. Het beleidskader is met enkele wijzigingen aangenomen op het Platform van directeuren Vrouwenopvang (31 mei 2007). Vastgesteld is dat de implementatie, met name waar het gaat om de begeleide doorverwijzing (punt 3.4), zal plaatsvinden vanaf 1.1.2008. Vanaf de zomer van 2008 kan worden geregistreerd.
2. Er zal gebruik worden gemaakt van de bijeenkomsten van de landsdelen om de implementatie van de begeleide doorverwijzing te bewerkstelligen. Daarbij moeten de verschillende lopende trajecten zoveel mogelijk in hun onderlinge samenhang worden gepresenteerd, niet teveel 'losse' bijeenkomsten.
3. Er wordt steeds nagegaan in hoeverre de afspraken in het beleidskader Instroom leiden tot aandachtspunten bij het Verbeterproject. Bijvoorbeeld de 'begeleide doorverwijzing', de samenwerking met Advies- en Steunpunten Huiselijk Geweld enzovoort.  
*Tijdpad: afhankelijk van de voortgang van het verbeterproject.*
4. De verschillende (samenhangende) trajecten die binnen de sector Vrouwenopvang zijn uitgezet (zoals de aanpak huiselijk geweld, ketensamenwerking, veiligheid, verbeteren instroom, noodplaatsen) vragen om een systeem van kwaliteitsbewaking en –borging (te beginnen bijvoorbeeld met het 'elkaar aanspreken'). Wat betreft de naleving van gemaakte afspraken in het beleidskader instroom zal worden aangesloten bij de algemene afspraken die hierover landelijk en per landsdeel worden gemaakt.  
*Tijdpad: afhankelijk algemene afspraken*

- - -

## **bijlage 26: Procedure en Afspraken 'Opvang het Gooi' Sociale Zaken Hilversum**

ontvangen: overhandigd op 7 juni 2012

### **PROCEDURE EN AFSPRAKEN "OPVANG HET GOOI"**

#### **Opvang 't Gooi is een crisisopvang**

Vaak worden vrouwen via de politie, na een vlucht uit huis, verwezen naar dit soort instellingen. Er is altijd sprake van een crisissituatie.

#### **Afwijking tov het reguliere proces**

- de betaalbaarstelling is aan opvang 't Gooi, i.p.v. aan de klant zelf (te groot risico om de straat op te gaan om geld te halen, geen pasjes of een en/of rekening...)
- domicilie en partnerschap zijn geen of een beperkt item tijdens het onderzoek. In principe is de woongemeente de domiciliiegemeente, i.v.m. het feit dat huisvesting vaak in het geding is. Door opname in opvang 't Gooi kan het domicilie Hilversum worden. De gemeente Hilversum gaat geen principiële strijd aan. De gezinssituatie is alleenstaand met of zonder kinderen. Er hoeft dus geen uitgebreid onderzoek gedaan te worden naar domicilie en gezinssituatie.
- aanvraag bij de gemeente i.p.v. het UWV-werkbedrijf. In artikel 41 lid 2 zijn de uitzonderingen geregeld, Opvang 't Gooi valt hieronder. Uit de toelichting blijkt ook dat de uitzondering geldt voor personen waarbij arbeidsinschakeling niet aan de orde is. Dat is bij deze groep zeker het geval.
- Een beschikking moet verstuurd zijn binnen 3 weken na datum aanvraag. Soza Hilversum heeft de ambitie om optimaal dienst te verlenen. Als wij een eenvoudige aanvraag binnen 8 dagen af kunnen handelen, waardoor voor alle partijen financiële duidelijkheid ontstaat in een crisissituatie, moeten we dat niet nalaten.
- Telefonische toekenning na ondertekening van de beschikking aan de instelling na het onderzoek zoals beschreven. Dit om het verblijf van een klant in de instelling zeker te stellen.
- Kopie herstelbrief naar de instelling. De instelling verleent hulp en ondersteuning aan mensen die in een crisissituatie zitten. Daarbij is het belangrijk dat zij weten wat er door Soza van de klant verwacht wordt. Indien noodzakelijk, in het kader van de Wet op de Persoonsregistratie, zou de machtiging aangepast kunnen worden, waardoor de klant toestemming geeft om deze informatie aan de instelling te verstrekken.

## **WERKINSTRUCTIE:**

### **Aanmelding**

- Opvang 't Gooi meldt een nieuwe klant bij de Coördinator van het Team Inkomen en Zorg
- De aan- en afmeldingen worden doorgegeven via de mail
- De Coördinator kijkt welke consulent tijd en ruimte heeft voor het innemen en afhandelen van de aanvraag.
- De consulent maakt dezelfde dag nog een afspraak met Opvang 't Gooi voor een gesprek met de klant, en geeft door wat minimaal nodig is voor de beoordeling van inname van een (verkorte) aanvraag.

### **Aanvraag**

- Na gesprek met de klant en het checken van Suwlnet, kan de consulent telefonisch garantie geven ( in principe na ondertekening beschikking).
- Geeft de situatie aan dat het niet gaat om een crisissituatie dan vindt er altijd ter verduidelijking contact plaats tussen de consulent en een medewerker Opvang het Gooi.  
Deze telefonische garantie is bindend voor sociale zaken.
- De beschikking wordt binnen 3 weken/21 dagen na ontvangst aanvraag verzonden
- Indien er een hersteltermijn nodig is, gaat een kopie van de hersteltermijn per fax naar Opvang 't Gooi.
- De consulent die de aanvraag heeft ingenomen, wordt de contactpersoon.
- Betaling vindt achteraf plaats aan Opvang het Gooi (let op!!! Altijd geblokkeerd laten staan)
- Opvang 't Gooi declareert maandelijks de gemaakte kosten bij een administratief medewerker van het Team Beheer en Kwaliteit.
- Als de aanvraag wordt afgewezen, ingetrokken of buiten behandeling wordt gesteld, nadat er een telefonische garantie is afgegeven, volgt een terugvordering op de klant.  
Opvang 't Gooi dient aan te tonen dat klant geld ontvangen heeft. Kan dit niet aangetoond worden, dan is de terugvordering gericht aan Opvang 't Gooi.
- Als er bijzonderheden, wijzigingen e.d. m.b.t. de cliënt zijn, vindt er zo snel mogelijk terugkoppeling per e-mail. Het mailadres is:  
[vocgooi@wxs.nl](mailto:vocgooi@wxs.nl)

### **Bijzondere Bijstand**

- **Computers** : Vanuit het minimabeleid wordt er geen computer verstrekt voor schoolgaande kinderen. De noodzaak kan niet worden vastgesteld cq ontbreekt
- **BBG** : Vanuit het minimabeleid wordt er geen bijstand verstrekt voor duurzame gebruiksgoederen. De noodzaak kan niet worden vastgesteld cq ontbreekt
- **Activiteiten** : Er kan wel een beroep gedaan worden op de activiteitenregeling

### **Overleg**

1 x per half jaar is er overleg tussen de coördinatoren Team Inkomen en Zorg en Opvang het Gooi.  
Medewerkers kunnen voor dit overleg agendapunten aandragen, graag per mail naar de Coördinator Team Inkomen en Zorg

## **bijlage 27: leden onderzoekscommissie**

### **Johanna Haanstra (voorzitter)**

Van 2002-2010 wethouder in de gemeente Almere met o.a. Maatschappelijke Opvang in de portefeuille. Sinds 1978 bestuurlijke functies bekleed, onder andere bij de Fietzersbond, Stichting EVA, het landelijk bestuur van de PvdA en op dit moment onder andere vice-voorzitter van de Raad van Toezicht van HilverZorg en voorzitter van de Raad van Toezicht van de Stichting Jeugdinterventies.

Sinds 2011 werkzaam bij Vilans, kenniscentrum langdurende zorg, als tranchemanager bij het programma In voor zorg!

### **Drs. Ans Engelsman (lid)**

Sociologie aan de UvA, specialisatie Organisatie en Beleid en diverse verpleegkundige- en kaderopleidingen. Ruim 26 jaar ervaring in integraal managementfuncties binnen de Gezondheidszorg en Welzijnszorg, waarvan ruim 13 jaar als eindverantwoordelijke 1996 tot heden diverse management functies in de Publieke gezondheidszorg, sinds 2004 op directieniveau. 1990-1995: Vrouwenopvanghuis Apeldoorn, directeur. In deze functie als eindverantwoordelijke belast met de dagelijkse leiding en beleidsontwikkeling van de organisatie en de vertegenwoordiging van de stichting bij overleg op lokaal, provinciaal en landelijk niveau Tot 1989: interim manager en sector manager in de Publieke gezondheidszorg Ruim bestuurlijke ervaring. Sinds 2007 Voorzitter Raad van Toezicht Jeugdriagg Noord Holland Zuid.

### **Drs. Angeline Miedema (lid)**

Sinds 1982 - en vanaf 2002 als interim manager vanuit Ocke-consulting vervult zij directie, management en adviesfuncties in de sectoren Zorg, Onderwijs en Welzijn. Van 1994 tot 2002 was zij directeur / bestuurder van Vrouwenopvang Overijssel en in 2003 Interim-directeur van Vrouwenopvang Gelderland. Daarnaast is zij actief in diverse toezichthoudende rollen en als (loopbaan-)coach. Zij is van huis uit klinisch psycholoog en daarna post academisch geschoold in onder andere personeelsmanagement en verandermanagement. Als bestuurder of toezichthouder was zij actief betrokken bij aansturing of invoering governance-code. In 2011 heeft zij een kort gericht onderzoek gedaan naar incidenten in Toezicht in de publieke sector.

- - -