



- A. Deze nota is in overleg met de volgende disciplines geconcipieerd:
- B. Er is wel overeenstemming
- C. Er heeft overleg plaatsgevonden met

KORTE INHOUD (GELIJKDUIDEND AAN VOORBLAD)
Onderzoek Singel 9

1. Aanleiding.

Op 6 december 2014 vond een fataal incident plaats in de dag- en nachtopvang Maastricht, gehuisvest op de Statensingel 9. Dit incident had grote impact op zowel de cliënten van de dag- en nachtopvang en de professionals van het Leger des Heils als op de buurt en de politiek.

Op 16 december 2014 heeft de Raad besloten de situatie in Singel 9 met betrekking tot het incident op 6 december 2014 te onderzoeken en te evalueren en op basis van de resultaten een lange termijnbeleid te formuleren. Opdracht voor het uitvoeren van dit onafhankelijk onderzoek is verstrekt aan Professor Dr. M.W. de Vries, emeritus hoogleraar Public Mental Health, psychiater en lid van de WHO. Resultaten van dit onderzoek zijn geformuleerd in bijgevoegd onderzoeksrapport met de titel "Omgaan met 'mensen met een verhaal'".

2. Relatie met bestaand beleid.

Op 19 februari 2013 is het uitvoeringsprogramma maatschappelijke opvang, Kompas 2015, vastgesteld door het College. Een onderdeel van dit uitvoeringsprogramma is het samenvoegen van de dag- en nachtopvang en de gebruikersruimte.

Op 3 september 2013 zijn de uitgangspunten ten aanzien van de huisvesting van de Dagopvang, Nachtopvang, Gebruikersruimte en zo mogelijk Herstart van het Leger des Heils voorgelegd aan het College. Deze uitgangspunten zijn na accordering van het College ter kennisname voorgelegd aan de raadscommissie Breed Welzijn.

Op basis van deze uitgangspunten vond vervolgens een gedegen locatieonderzoek plaats, waarbij naast gebouwelijke en juridische aspecten met nadruk rekening gehouden werd met veiligheids- en leefbaarheidsaspecten. Een voorstel voor de locatiekeuze en het hieraan te koppelen communicatietraject werd in een volgend voorstel aan het College voorgelegd.

Op 19 januari 2014 is dit voorstel voor de locatiekeuze besproken in het College. Na accordering door het College en met een positief advies vanuit de raadscommissies Algemene Zaken en Breed Welzijn kon het beoogde pand aan de Statensingel 9 aangepast worden. Vanaf april 2014 is de samengevoegde voorziening operationeel als Singel 9.



Op 16 december 2014, 10 dagen na het fatale incident in Singel 9, werd in de vergadering van de Raad besloten het College de opdracht te geven de situatie met betrekking tot het incident op 6 december 2014 te inventariseren, te evalueren en op basis van de resultaten een lange termijnbeleid te formuleren.¹

Op 24 februari 2015 ging het College akkoord met het vervolgtraject naar aanleiding van het incident Singel 9, inclusief het uitvoeren van een onderzoek, en is de Raad hierover geïnformeerd door middel van de Raadsinformatiebrief met het onderwerp "Vervolgtraject nav het incident Singel 9 d.d. 6-12-2014".

Reeds vanaf de opening van Singel 9 wordt in samenwerking met Argus Buurtplatform, Leger des Heils, Politie, Handhaving, Relim, GGD, Mondriaan en de studentenverenigingen Circumflex en Lux ad Mosam gewerkt aan een veilige en leefbare buurt. Dit blijkt een proces met ups en downs te zijn waarbij zowel professionals als vrijwilligers moeten leren de deuren voor elkaar te openen, goed te communiceren en gemaakte afspraken na te komen. De positieve energie van zowel buurtbewoners als professionals leidt ondertussen tot een constructieve samenwerking, waarin met respect voor elkaar gewerkt wordt aan een veilige en leefbare woonomgeving. Het fatale incident heeft niet geleid tot vingerwijzen naar elkaar maar heeft juist, ondanks de diepe impact die het had op de buurt, energie gegenereerd om met elkaar goed nabuurschap verder vorm te geven.

3. Gewenst beleid en mogelijke opties.

In februari 2015 is opdracht verstrekt aan Professor Dr. Marten W. de Vries (hierna: de onderzoeker) de door de Raad gewenste inventarisatie uit te voeren. De onderzoeker heeft in de maanden februari en maart 2015 gedurende 8 weken hiertoe veldwerk verricht; vervolgens heeft hij in april en mei het onderzoeksrapport geschreven.

Voorafgaande aan de start van het onderzoek waren door de Gemeente een aantal kernvragen geformuleerd, recht doend aan de ontstane problematiek en vragen, niet alleen vanuit de Raad maar ook vanuit de buurt en de betrokken organisaties (zie 3.1). Deze vragen zijn door de onderzoeker vanuit zijn deskundigheid in de psychiatrie benaderd. Dit heeft geleid tot een aantal conclusies en aanbevelingen van de onderzoeker. In 3.2 wordt op basis van conclusies en aanbevelingen van de onderzoeker een voorstel voor de aanpak voor de komende tijd geformuleerd.

3.1 Onderzoeksvragen

Kernvragen voor de inventarisatie waren:

- Is de wijze van opvang in Singel 9 risicovol in relatie tot een tragisch incident, zoals deze plaatsvond op 6 december 2014?

¹Besluit tijdens de raadsvergadering van 16 december 2014:

"Beslissing op Actuele Motie LPM agendapunt 7.3:

De strekking van de motie is overgenomen. Het college zal de situatie gaan inventariseren, evalueren en een lange termijnbeleid formuleren. Onderstaand dictum wordt dan ook in dit licht opgepakt. Terugkoppeling volgt in het voorjaar 2015. Dictum: Zo spoedig mogelijk samen met het Leger des Heils een aparte voorziening voor niet verslaafde daklozen te realiseren."



- Is er een causaal verband tussen het opvangen van daklozen met diverse problematiek en het incident?
- Is er een causaal verband tussen de fysieke ruimte van Singel 9 en (tot een maximaal aantal op te vangen) bezoekers?
- Is er een causaal verband tussen de deskundigheid van het personeel, de werkvormen op Singel 9 (bijv. inzet ervaringsdeskundigen als vrijwilligers) en het incident?
- Is er een causaal verband tussen de kwaliteit van de samenwerking van het Leger des Heils met ketenpartners en het incident?

Aan de onderzoeker is gevraagd hierbij de volgende **thema's** aan de orde te laten komen:

- Bezoekers Singel 9: de verhouding (absoluut en relatief) wel verslaafd-niet verslaafd, het risico van het combineren van niet-verslaafden en verslaafden in 1 groep, het aantal (absoluut en relatief) bezoekers met psychiatrische problematiek (aard psychiatrische problematiek, risico van deze problematiek op onrust/overlast/'gevaarlijke situaties' in de groep, groei van deze groep afgelopen jaren, prognose voor de groei van deze doelgroep), het aantal (absoluut en relatief) bezoekers nieuwe doelgroep (= 'nieuwe' daklozen, vaak zonder verslavingsproblemen en psychiatrische achtergrond, maar vanwege faillissement, scheiding, werkloosheid, (hypotheek-)restschulden, e.d. dakloos geworden, groei van deze groep afgelopen jaren, prognose voor de groei van deze groep, risico van samenvoeging van deze groep met de 'traditionele' groep).
- Conditie opvanglocatie Singel 9: de grootte van de ruimte in relatie tot de grootte van de doelgroep (de slaapruijnte, de 'huiskamer'), de kwaliteit van de klimaatbeheersing/temperatuur.
- Kwaliteit begeleiding: de samenwerking tussen Leger des Heils met ketenpartners, m.n. in relatie tot het opvangen van mensen met psychiatrische problematiek, de deskundigheid van het personeel ten aanzien van "het juist inschatten" van bezoekers met psychiatrische problematiek.
- In overleg heeft de onderzoeker in zijn onderzoek tevens aandacht besteed aan mogelijkheden voor een betere integratie tussen de GGZ-problematiek, de daklozen en het Leger des Heils alsook de buurtbewoners, de Gemeente en instanties.

De onderzoeker heeft doelbewust het onderzoek uitgevoerd binnen een sociale context waarin volgens hem partijen zoekende zijn oplossingen te vinden voor de vele veranderingen die op hen afkomen. Veranderingen die te maken hebben met rijksbezuinigingen, de hieraan verbonden veranderende rollen van de overheid, de professionele organisaties, de informele zorg en de vrijwilligers. Dit leidt volgens de onderzoeker tot een situatie waarin partijen zichzelf moeten heruitvinden in hun acterende omgeving. Stelling van de onderzoeker is dat je deze context moet begrijpen wil je je zorgbeleid goed vorm kunnen geven. In zijn methodiek (40 semi-gestructureerde interviews, participerende observaties en kwantitatief onderzoek op basis van een steekproef van het Leger des Heils (3-12-2014 t/m 11-2-2015)) heeft de onderzoeker daarom gebruik gemaakt van deze



context, waarin ook de bewoners van Singel 9 niet op zich staan maar geplaatst zijn in hun sociale omgeving met diverse (professionele en niet professionele) organisaties.

3.2 Resultaten onderzoek

De onderzoeker ziet geen causaal verband tussen het incident op 6 december 2014 en de bezoekers van Singel 9, de conditie van de opvanglocatie én de kwaliteit van de begeleiding. Het incident had volgens de onderzoeker te maken met relationele factoren tussen de betrokkenen. Het incident biedt volgens de onderzoeker wél de mogelijkheid aandacht te besteden aan de historisch gegroeide relaties tussen (O)GGZ instellingen, de buurt en de Gemeente met de mogelijkheid om tot een betere balans te komen.

De onderzoeker trekt op basis van zijn onderzoek een aantal conclusies en verbindt hieraan zijn aanbevelingen. In bijgevoegd onderzoeksrapport komen deze uitgebreid aan de orde. In deze nota worden de conclusies en aanbevelingen in schema gezet en gerangschikt onder de volgens de onderzoeksopzet benoemde thema's. In de eerste twee kolommen staan de conclusies en aanbevelingen en in de derde kolom wordt telkens een voorstel voor de aanpak gedaan.

Bezoekers Singel 9

Conclusies onderzoek	Aanbevelingen vanuit onderzoek	Aanpak
<p>In de periode 3-12-2014 t/m 11-2-2015 maakten gemiddeld 33 bezoekers gebruik van de dagopvang (met een piek van 43 op 4 februari 2015) en gemiddeld 34 bezoekers van de nachtopvang (met een piek van 42 op 4 februari 2014).</p> <p>Bezoekers van zowel de dag- als nachtopvang zijn voor het grootste deel man.</p> <p>De gemiddelde leeftijd van de bewoners is 45, met een spreiding van 21 tot 76.</p>		<p>Conform het 'ruimte-programma' voor Singel 9, zoals 3-9-'13 vastgesteld door het College, zijn er 30 slaapplekken met de mogelijkheid voor verdubbeling. De dagopvang is geschikt voor ongeveer 30 personen.</p> <p>Gezien de gemiddelde bezetting kan gesteld worden:</p> <p>De nachtopvang biedt voldoende bedden. Ondanks dit gegeven zal in overleg met het Leger des Heils in een zgn overloop worden voorzien.</p> <p>De dagopvang is krap. In overleg met de buurt en met Relim wordt intensief ingezet op activering, waardoor de dagopvang ontlast kan worden.</p>



Conclusies onderzoek	Aanbevelingen vanuit onderzoek	Aanpak
<p>De samenstelling van de bezoekersgroep is de laatste jaren veranderd Er is een sterke afname van de groep alcohol- en drugsverslaafden als gevolg van de opening van Domus, een voorziening waarin deze groep in veiligheid hun drugs/alcohol mogen gebruiken.</p> <p>Daarnaast kent Singel 9 ook <i>nieuwe doelgroepen</i>.</p>	<p>De opening van Domus is een succesvolle interventie. Daarmee wordt nl. de eerste crisisopvang essentieel ontlast van verslavingsproblematiek. Een efficiëntere doorstroming van deze groep vanuit Singel 9 kan de belasting van Singel 9 met verslavingsproblematiek vergaand ontlasten.</p>	<p>Per oktober 2014 is de Centrale Toegang Maatschappelijke Opvang (MO) en Beschermd Wonen (BW)(officieel) van start gegaan. Hierin participeren alle deelnemers van de MO en BW-instellingen én Sociale Zaken en wordt voorgezeten door het Veiligheidshuis.</p> <p>In de Centrale Toegang Maatschappelijke Opvang (MO) en Beschermd Wonen (BW) moet de doorstroom naar een maatwerkvoorziening geschikt voor deze groep plaatsvinden. Voor de groep met verslavingsproblematiek wordt o.a. ingezet op versnelde doorstroom naar de Domusvoorziening.</p>
<p>De meest opvallende nieuwe groep is de <i>groep met dominante psychiatrische problematiek</i> die in zowel de dagopvang als in de nachtopvang relatief het grootst (resp. 41% en 40%) is. Dit percentage zal nog hoger zijn wanneer bezoekers met dubbeldiagnose (= incl. licht verstandelijke beperking en/of verslaving) én de bezoekers die nog in screening zijn erbij geteld worden.</p> <p>Deze groep kan irrationeel gedrag vertonen en daarmee onrust veroorzaken in de opvang.</p>	<p>Toename van psychiatrisch gerelateerde problemen op Singel 9 vraagt om nauwere samenwerking met de GGZ.</p>	<p>Upgrading van het personeel van Singel 9 om beter zicht te krijgen op deze nieuwe doelgroep. Training is reeds gestart.</p> <p>Op Singel 9 wordt reeds GGZ-expertise ingezet; dit zal gecontinueerd worden. Hierover zal overleg plaatsvinden met Leger des Heils en GGZ-organisaties.</p>
<p>Een 2^e nieuwe groep is de groep <i>mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB)</i>; 11% dagopvang en 10% nachtopvang).</p>	<p>De groep bezoekers met LVB vraagt specifieke aandacht: Wanneer deze groep niet goed ingeschat wordt kan dit leiden tot een overschatting van hun mogelijkheden tot participatie en herstel.</p> <p>Het risico is dat deze bezoekers met LVB in een</p>	<p>Snelle doorstroom van deze groep met specifieke problematiek naar een maatwerkvoorziening is van groot belang. Zowel bij de toegangspoort van Singel 9 als in de Centrale Toegang MO en BW moet hierop geacteerd worden.</p> <p>Plaatsing in Domus is gezien</p>



Conclusies onderzoek	Aanbevelingen vanuit onderzoek	Aanpak
	<p>groep waarin ook verslavingsproblematiek voorkomt, kan vervallen in verslavings- of crimineel gedrag.</p> <p>Wees alert op de specifieke kenmerken van de groep LVB; bekijk de mogelijkheid deze groep in Beschermd Wonen te plaatsen.</p>	<p>het risico op verslaving uitgesloten. Verwijzing naar Beschermd Wonen lijkt de beste optie. De Centrale Toegang zal moeten beoordelen of er eventueel verwezen moet worden naar Beschermd Wonen Verstandelijk Gehandicapten (Radar). Om dit te kunnen doen zal deelname van de GGZ/Radar in de Centrale Toegang gerealiseerd dienen te worden. Hiertoe neemt de Gemeente het initiatief.</p>
<p>De 3^e nieuwe groep is de groep <i>mensen met een justitiële en/of financiële problematiek</i>; zowel in dagopvang als in nachtopvang 3%. De groep bezoekers met justitiële of financiële problemen hoort niet thuis in de dag- en nachtopvang. Bij deze groep is immers geen sprake van meervoudige problematiek.</p>	<p>Bekijk samen met Sociale Zaken naar een oplossing voor (dakloze) bezoekers met financiële en/of justitiële problematiek, zodat een snelle uitstroom vanuit de dag- en nachtopvang gerealiseerd kan worden.</p>	<p>Deze groep is in staat zelfstandig te wonen maar kan dit niet vanwege financiële problemen. Deze groep moet vanuit Singel 9 meteen in een woning geplaatst worden. Hiervoor zijn momenteel meer mogelijkheden, omdat het Leger des Heils vanuit corporaties extra woningen beschikbaar heeft. Het Leger des Heils gaat met de Gemeente/Sociale Zaken in gesprek om een procedure af te spreken.</p>
<p>Het <i>combineren van bezoekers met verslavingsproblemen en bezoekers zonder verslavingsproblemen</i> (= bezoekers met justitiële problemen en bezoekers met een licht verstandelijke beperking) is niet risicovol. Het leidt wel tot irritatie.</p>	<p>Wees alert op het risico van spanningen tijdens de piekmomenten in de dag- en nachtopvang.</p>	<p>Gemeente bespreekt dit in haar afstemmingsoverleg met het Leger des Heils. Daarnaast geldt: het optimaal doorgeleiden van bezoekers vanuit Singel 9 naar een passend zorgtraject binnen een maatwerkvoorziening. Hierbij spelen de toegangspoort van Singel 9 en de Centrale Toegang MO en BW een essentiële rol.</p>
<p>De <i>vermenging van bezoekers met verschillende verslavingen</i> binnen Singel 9 is niet risicovol. Er zijn gedurende de laatste periode los van wat irritaties die oplosbaar waren geen problemen ontstaan.</p>	<p>Inzet van de Centrale Toegang MO en BW in samenwerking met de corporaties is van belang om de doorstroom naar maatwerkvoorzieningen te kunnen realiseren.</p>	<p>Het Jaarplan 2015 van het Leger des Heils beschrijft: "Het verblijf in de opvang is tijdelijk. De capaciteit van de opvang moet zo klein mogelijk blijven. Vanaf de eerste dag wordt in de crisis- en nachtopvang gewerkt</p>



Conclusies onderzoek	Aanbevelingen vanuit onderzoek	Aanpak
		aan een terugkeer naar (begeleid) zelfstandig wonen". Streven van het Leger des Heils is door herijking van ambulante trajecten op langere termijn de nachtopvang te sluiten.
<p>Bezoekers blijven voor de helft van de gevallen relatief lang (=1 jaar of langer) gebruik maken van de dag- en/of nachtopvang. De <i>duur van het verblijf</i> op Singel 9 wordt sterk beïnvloed door enerzijds de complexiteit van de casuïstiek en anderzijds door het al dan niet kunnen doorstromen naar andere maatwerkvoorzieningen. In het algemeen worden spanningen binnen de dag- en nachtopvang veroorzaakt door het relatief te lang gebruik maken van bezoekers van deze opvang. Het te lang verblijven van burgers in de dag- en nachtopvang zonder enig toekomstperspectief c.q. zonder uitzicht op een passend vervolgtraject én het mogelijk niet hanteerbaar gedrag van bewoners met psychiatrische problematiek vormt het grootste risico voor de dag- en nachtopvang in Singel 9.</p>	<p>De verblijfsduur in Singel 9 kan verkort worden door de doorstroming naar andere woonvormen en GGZ-instanties efficiënter te regelen.</p>	<p>In de Centrale Toegang MO en BW moet optimaal ingezet worden op uitstroom vanuit de dag- en nachtopvang en instroom in een maatwerkvoorziening. Overleg met corporaties benutten om de woningvoorraad verder te vergroten tbv maatwerkvoorzieningen zoals "Herstart met ambulante ondersteuning" en "Housing First". In Jaarplan Leger des Heils 2015 zijn in het kader hiervan afspraken gemaakt. Bijv. van 2 arrangementen Housing First in 2015 naar 10 arrangementen in 2017; een transformatie van 30 arrangementen Herstart intramuraal in 2015 naar 6 arrangementen intramuraal en 24 arrangementen ambulante in 2017.</p>
<p>Er is een tekort aan plaatsingsmogelijkheden binnen maatwerkvoorzieningen. Hierdoor kan <i>doorstroom</i> vanuit de 1^e opvang, de dag- en nachtopvang, onvoldoende plaatsvinden. Dit heeft o.a. te maken met een tekort aan beschikbare woningen.</p>	<p>Opening van de Domus blijkt een succesvolle interventie: de daklozen met verslavingsproblematiek kan binnen de Domus de juiste zorg aangeboden worden. Noodzakelijk is het oplossen van de wachtlijsten voor de Domus-voorziening als een van de mogelijke doorstroomvoorzieningen vanuit de dag- en nachtopvang</p> <p>Hou de capaciteit van de dag-</p>	<p>In het Jaarplan 2015 van het Leger des Heils zijn afspraken gemaakt over:</p> <p>Snelle doorstroom (binnen 6 weken) naar maatwerkvoorzieningen zoals beschermde woonvormen en ambulante begeleiding.</p> <p>Zolang bezoekers nog gebruik moeten maken van de dag- en nachtopvang wordt ingezet op integratie van zowel de</p>



Conclusies onderzoek	Aanbevelingen vanuit onderzoek	Aanpak
	<p>en nachtopvang zo klein mogelijk en realiseer een snelle doorstroom. De opvang in Singel 9 moet tijdelijk zijn. Werk vanaf de eerste dag in de dag- en nachtopvang aan een analyse van de situatie en stel zo spoedig mogelijk een integraal ondersteuningsplan op.</p>	<p>bezoekers als van de staf Singel 9 in de buurt.</p> <p>Realiseren van een korte lijn tussen aanmelding en intake Singel 9 en Centrale Toegang MO en BW.</p> <p>Toepassen van nieuwe vormen van zorg en ondersteuning met eigen kracht, zelfregie en herstel teneinde de transformatie van bestaand aanbod te realiseren, de trajectkwaliteit te verbeteren en de trajectuitkomsten te verhogen. Het betreft: herstelgericht werken, zorg op afstand, informele zorg, inzet ervaringsdeskundigen (=ex-clënten vanuit de M.O.).</p> <p>Bovengenoemde activiteiten zijn reeds in gang gezet. In het afstemmingsoverleg tussen de Gemeente en het Leger des Heils komen de voortgang en de eventuele knelpunten op deze acties aan de orde.</p>
<p>Binnen de dag- en nachtopvang is een risico van spanningen, maar deze is niet verspreid over de dag. Het risico kan er zijn op piekmomenten, namelijk rond de in- en uitstroom (=rond 9 en 21 uur).</p>	<p>Wees alert op het risico van spanningen tijdens de piekmomenten in de dag- en nachtopvang.</p>	<p>Gemeente bespreekt dit in haar afstemmingsoverleg met het Leger des Heils.</p>

Collegenota

Conditie opvanglocatie Singel 9

Conclusies onderzoek	Aanbevelingen vanuit onderzoek	Aanpak
<p>De ruimte voldoet aan de ARBO-normen.</p>		<p>Singel 9 voldoet aan de eisen van het vooraf opgestelde 'ruimteprogramma', dat voldoet aan de ARBO-normen.</p>



Conclusies onderzoek	Aanbevelingen vanuit onderzoek	Aanpak
		Singel 9 handhaven als opvanglocatie voor de dag- en nachtopvang, maar in overleg met het Leger des Heils én de buurt oplossingen zoeken voor zaken die tot irritatie leiden.
De <i>gebruikersruimte</i> in Singel 9 wordt heel gevarieerd gebruikt, dat wil zeggen soms relatief weinig (bijv. in februari gemiddeld 3 keer per dag) en soms relatief veel (in maart gemiddeld 15 keer per dag).	De gebruikersruimte in Singel 9 is gezien het gebruik ervan gewenst.	Gebruikersruimte in Singel 9 handhaven voor de harddrugs-gebruiker die (zeer) tijdelijk nog in de eerste crisisopvang van Singel 9 verblijft, zodat voor hem/haar alle zorg op 1 locatie geboden kan worden. Doorgeleiding van deze bezoeker moet uiteraard zsm uitgevoerd worden.
Er is onvoldoende <i>ruimte voor overleg/privé-gesprekken</i> tussen bezoekers en professionals.	Een ruimte voor overleg is gewenst.	In afstemmingsoverleg met het Leger des Heils bespreken: Gebruik de ruimtes van Singel 9 zo efficiënt mogelijk; bijv. je kunt de gebruikersruimte multifunctioneel gebruiken. Ook buiten de muren van Singel 9 kan overleg plaatsvinden
Er mist een <i>buitenruimte</i> ; deze is wel gewenst. Om even buiten te kunnen zijn moeten bewoners de straat op.	De buitenruimte is van belang voor de leefbaarheid van de bewoners.	De dagopvang vond voor de samenvoeging plaats in het Koffiehonk (Mariastraat). Deze locatie had geen buitenruimte. Bij het samenstellen van het zogenaamde 'ruimte-programma', zoals 3-9-'13 vastgesteld door het College, is conform de bestaande setting ook geen buitenruimte opgenomen; bewust is gekozen voor voortzetting van bestaand concept. Intensieve inzet op activering bevordert niet alleen ontwikkeling van de cliënt maar zal ook resulteren in een integratie van cliënten in de buurt én een ontlasting van de recreatieruimte in Singel 9. Doorontwikkeling activering in overleg met buurt en



Conclusies onderzoek	Aanbevelingen vanuit onderzoek	Aanpak
		betrokken organisaties (Leger des Heils, Relim).
De slaapruijnte is niet optimaal; dit heeft te maken met de stapelbedden en licht.	Individuele ruimtes of (gewone) bedden voor de bezoekers.	Binnen de dag- en nachtopvang wordt optimaal ingezet op door- en uitstroom. Vanuit deze optiek zijn de ruimtes sober doch doelmatig ingericht.

Kwaliteit begeleiding Singel 9

Conclusies onderzoek	Aanbevelingen vanuit onderzoek	Aanpak
<p>Er is geen causaal verband tussen de <i>deskundigheid van het personeel</i> van Singel 9 en het incident. Gedurende het incident hebben de medewerkers adequaat gehandeld; ze gebruikten de juiste en aanwezige strategieën om de (dreigende) geweldproblemen op te lossen.</p> <p>Medewerkers van Singel 9 hebben dan wel de vereiste deskundigheid (SPW) en zijn ervaren, maar missen voldoende kennis over hoe om te gaan met bezoekers met psychiatrische problematiek.</p>	<p>De toename van de populatie met GGZ problematiek in Singel 9 vraagt om upgradering van vaardigheden personeel Leger des Heils, zodat zij zicht krijgen op hoe om te gaan met deze groep.</p> <p>Deze upgradering moet tevens landen in een kwaliteitsverbetering van de poortfunctie van Singel 9: medewerkers trainen in het herkennen van de dominante problematiek, incl GGZ-problematiek, van de bezoeker die zich in Singel 9 meldt.</p> <p>Om eea zoals beschreven te kunnen realiseren is een nauwe relatie met GGZ-instellingen vereist. Suggestie: regelmatig inzetten van een SPV-er (sociaal psychiatrische verpleegkundige) op Singel 9.</p>	<p>Training van medewerkers Leger des Heils is reeds gestart. Het team van Singel 9 is in de periode na het incident op 6 december 2014 door een psychiater gecoacht.</p> <p>Voorstelbaar is dat een SPV-er regelmatig in een OGGZ-setting zoals de dag- en nachtopvang aanwezig is om zorg/hulp te verlenen aan bezoekers met psychiatrische problematiek. Momenteel wordt vanuit Mondriaan-FACTteam 4 uur per week een SPV-er beschikbaar gesteld voor Singel 9. Deze medewerker gaat op individueel niveau aan de slag met Singel 9 personeel. Bekeken wordt deze inzet van een SPV-er in de eerste crisisopvang te continueren.</p> <p>Ervaringsdeskundigen (=momenteel zijn 2 ex-cliënten vanuit de M.O. als ervaringsdeskundige actief in Singel 9) worden ingezet om een betere ingang bij de bezoekersgroep te krijgen: beter contact, eerder herkenning van problematiek.</p>



Conclusies onderzoek	Aanbevelingen vanuit onderzoek	Aanpak
<p><i>Nazorg:</i> na een incident zoals plaatsvond in Singel 9 op 6 december 2014 is het van belang gepaste aandacht te geven aan alle betrokkenen.</p>	<p>Zowel vanuit het bestuur als vanuit ambtenaren van de Gemeente Maastricht is na een incident zoals plaatsvond op 6 december 2014 regelmatig en intensief contact met de bewoners, bezoekers Singel 9 en professionals in de buurt van essentieel belang.</p>	<p>Naar aanleiding van het incident op 6 december 2014 heeft de Gemeente reeds een logboek samengesteld, waarin op detailniveau is beschreven hoe door betrokkenen vanuit de Gemeente is gehandeld . De aanbeveling van de onderzoeker wordt hierin meegenomen, met inachtneming van de mogelijkheden die hiervoor vanuit bestuur en ambtenaren zijn.</p>

Integratie GGZ

Conclusies onderzoek	Aanbevelingen vanuit onderzoek	Aanpak
<p>Door rijksbezuinigingen in de sociale psychiatrie en maatschappelijke zorg is een interventie laag uit het publieke gezondheidsbeleid gehaald. Hierdoor ontstaan gaten in bijvoorbeeld het functioneren van een adequate aanpak van de OGGZ-groep. Verder is het hierdoor moeilijk om een passend aanbod te bieden voor een groep veelplegers</p>	<p>De publieke functie dient teruggebracht te worden in de sociale psychiatrie. GGZ-deskundigheid moet ingezet worden in de OGGZ. Op deze manier kan er gebouwd worden aan sluitende structuren.</p> <p>Toepassing van het zogenaamde Triade –principe. Dat betekent dat elk OGGZ-probleem beschouwd dient te worden vanuit zowel het individu (bijv. bezoeker Singel), als de sociale context (bijv. de buurt), als de signalerende instantie (bijv. het Leger des Heils). Dit staat haaks op de traditionele individueel gerichte aanpak. Niet alleen het Leger des Heils, maar ook de sociale omgeving én de bezoeker zelf zijn volgens dit principe verantwoordelijk en inzetbaar voor het oplossen van de ontstane problematiek.</p> <p>De Gemeente heeft haar eigen duidelijke rol binnen dit Triade-concept, namelijk het faciliteren van de samenwerking en het</p>	<p>Continueren van de reeds in gang gezette wijkgerichte integrale aanpak in het Statenkwartier en hierbij het Triade-principe toepassen. De Gemeente vervult hierin een regierol, waarbij zij inzet op het verbinden van partijen. Hierbij de specifieke rollen vanuit de ‘participanten’ goed afspreken. Wie is verantwoordelijk voor welk onderdeel?</p>



Conclusies onderzoek	Aanbevelingen vanuit onderzoek	Aanpak
<p>De toename van bezoekers van Singel 9 met dominante psychiatrische problematiek vraagt om een nauwere samenwerking van Maatschappelijke Opvang (MO)voorzieningen met GGZ-organisaties.</p>	<p>voeren van regie op betrokken organisaties, zowel op bestuurlijk als op operationeel niveau.</p> <p>Gemeente heeft hierbij vanuit haar zorgplicht (de WMO) een regiefunctie. Er zijn 3 zaken die hierbij van belang zijn:</p> <p>1.Doorontwikkeling van de Centrale Toegang Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen, o.a. door het betrekken van de GGZ.</p> <p>2.Organiseren van Overlegtafels op 2 nivo's:</p> <p>1. Tafel voor medewerkers op operationeel nivo met mandaat. Zij kunnen aan tafel beslissingen nemen en zaken ter plaatse afhandelen met andere organisaties en vervolgens terug rapporteren naar hun bestuurders.</p>	<p>In het reeds gestarte overleg van de Gemeente met de Zorgverzekeraar komt het thema 'bouwen aan een sluitende aanpak' aan de orde. De aansluiting van de Basis-GGZ en de Jeugd-GGZ op de OGGZ is hierin een thema.</p> <p>1.Integratie van GGZ in Centrale Toegang M.O.en B.W. De 'gezamenlijke verantwoordelijkheid' voor de cliënt is hierbij een thema.</p> <p>2.Continueren en doorontwikkelen van de Overlegtafels irt Singel 9- Statenkwartier:</p> <p>1. tafel op operationeel nivo: bijeenkomsten in de buurt (Statenkwartier), waarbij verschillende actieve partners in de buurt (zowel professioneel als vrijwillig) betrokken zijn en waarbij in door henzelf gekozen samengestelde subgroepen gewerkt wordt aan de door de buurt benoemde problemen. Aan 'tafel' zitten operationele werkers met mandaat. Zij maken de beslissingen in de juiste context en kunnen daardoor zaken snel afhandelen met betrokken signalerende organisatie. Hierdoor maken betrokken partijen zich voor een specifiek deel verantwoordelijk voor de gang van zaken in een bepaalde woonomgeving met een bepaalde problematiek.</p>



Conclusies onderzoek	Aanbevelingen vanuit onderzoek	Aanpak
	<p>2. Tafel voor bestuurders van OGGZ + GGZ organisaties.</p> <p>3. Inzet van bestaande communicatiemiddelen zoals RTVMaastricht, internet, social media teneinde te realiseren dat OGGZ en GGZ elkaar beter leren kennen in het WMO-landschap.</p>	<p>2. Overlegtafel op bestuurlijk nivo: bijeenkomsten in het Stadhuis, die voorgezeten worden door de wethouder. Aan tafel zitten bestuurders van diverse OGGZ en GGZ organisaties om beleidszaken te bespreken. De acties van de werkvloer worden in dit overleg gelegitimeerd.</p> <p>3. De Gemeente Maastricht zal hiertoe in overleg bijdragen en zal naast andere betrokken partijen de haar beschikbare communicatiemiddelen inzetten, zoals internet, de eigen Social Media, de gemeentelijke informatiepagina en RTV Maastricht.</p>

Samenvattend:

In deze nota wordt op basis van de conclusies en de aanbevelingen van de onderzoeker een voorstel gedaan voor het lokale OGGZ-beleid. Hoofdpunten hieruit zijn:

1. Introductie van het **Triade Model**, waarbij elk probleem binnen de OGGZ beschouwd dient te worden binnen de driehoek cliënt-sociale context (buurt)-signalerende instantie. Het Triade principe kan in het Statenviertel doorontwikkeld worden met inachtneming van 3 aandachtspunten. Ten eerste: het gezamenlijk formuleren van een duidelijk taakafbakening van participerende partijen. Ten tweede: hierbij de rol van de Gemeente te duiden. En ten derde: het voortzetten en verder doorontwikkelen van overlegtafels, op zowel operationeel als op bestuurlijk niveau.
2. Doorontwikkeling van de sinds oktober 2014 operationele **Centrale Toegang Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen**. In deze doorontwikkeling moeten 2 thema's benoemd worden. Ten eerste: het betrekken van de GGZ. Ten tweede: de Centrale Toegang werkt mee aan het optimaliseren van de door- en uitstroom van mensen die aangemeld worden voor de Maatschappelijke Opvang.
3. Specifiek voor **Singel 9** zijn er een aantal zaken die aandacht behoeven:
 - a. Upgrading van het personeel, waardoor de kwaliteit van de toegangspoort van Singel 9 verbeterd kan worden (medewerkers van het Leger des Heils trainen in het herkennen van dominante problematiek van de bezoeker) en de registratie geoptimaliseerd kan worden;
 - b. Regelmatige inzet van GGZ-deskundigheid (SPV-er) op Singel 9;



- c. Na instroom van de bezoeker binnen 6 weken een integraal zorgplan opstellen, waarbij maximaal wordt ingezet op doorstroom naar een gepaste voorziening;
 - d. Integratie van zowel bezoekers als van staf in de buurt (=Statenkwartier);
 - e. Inzet van innovatieve methodieken zoals opgenomen in het Jaarplan 2015 van het Leger des Heils (herstelgericht werken, zorg op afstand, informele zorg en inzet van ervaringsdeskundigen) teneinde de doorstroom vanuit Singel 9 zo goed mogelijk vorm te geven;
 - f. Aandacht voor de piek- c.q. stressmomenten in de opvangvoorziening;
 - g. Efficiënt gebruik van Singel 9, o.a. de gebruikersruimte.
4. **Overleg met de Zorgverzekeraar** inzake het verkennen van de mogelijkheden om een sluitende aanpak Basis-GGZ en Jeugd-GGZ op de OGGZ te realiseren.

De voorgestelde aanpak in deze nota heeft voor nu geen financiële gevolgen. Per thema zullen de diverse zaken zoals geformuleerd onder 'aanpak' verder uitgewerkt worden met inachtneming van de vele suggesties van de onderzoeker. Daar waar de uitwerkingen eventueel financiële gevolgen zullen hebben wordt dit in een apart voorstel aan het College voorgelegd.

4. **Duurzaamheid en gezondheid.**

Een doelstelling binnen de maatschappelijke opvang is de doelgroep zeer kwetsbare burgers die zich meldt zo snel mogelijk een passend zorgarrangement aan te bieden en daarmee voor zover mogelijk toe te leiden naar een gezond en zelfstandig bestaan. Methodieken om telkens bij de voordeur de situatie snel in beeld te krijgen zijn voorhanden en worden in toenemende mate toegepast binnen de maatschappelijke opvang.

5. **Personeel & Organisatie.**

Dit voorstel heeft geen personele gevolgen.

6. **Informatie en automatisering.**

Dit voorstel heeft geen gevolgen voor I&A, d.w.z er zijn géén gevolgen voor de informatiehuishouding, de bestaande soft- of hardware in onze organisatie, de bestaande bedrijfsprocessen of de huidige ICT infrastructuur.

7. **(Duurzame) aanbestedingen.**

Niet van toepassing

8. **Beheersparagraaf IBOR.**

Niet van toepassing



9. Financiën

Dit voorstel heeft geen financiële gevolgen. De onderzoekskosten á €12.500 en gefinancierd vanuit reguliere middelen Maatschappelijke Opvang/programma 5/6 zijn reeds in het voorstel 'Vervolgtraject naar aanleiding van het incident Singel 9 d.d. 6-12-2014' aan de orde (24-2-2015) gesteld.

10. Voorstel.

Beslispunten

1. **Kennis te nemen van het onderzoek "Omgaan met 'mensen met een verhaal'" van Professor Dr. M.W. de Vries.**
2. **Akkoord te gaan met het voorstel voor aanpak**
3. **Deze aanpak te presenteren in de Stadsronde van 29 september 2015.**

11. Vervolg / Planning.

Na accordering van deze collegenota zal voorgestelde aanpak gepresenteerd worden in de Stadsronde (zie: Communicatie). Vervolgens zullen de diverse onderdelen, zoals beschreven in de kolom "aanpak" uitgewerkt worden en mogelijk, indien relevant, voorgelegd worden aan het College.

12. Communicatie.

De collegenota en het onderzoeksrapport dienen met een zorgvuldig communicatietraject richting buurt, raad en stad begeleid te worden. Complicerende factor hierin is de lange (vakantie-)periode tussen behandeling in het college van B&W (juni 2015) en de raadsbehandeling (september 2015). Dit kan niet anders, gegeven de drukke vergadercyclus van de gemeenteraad richting zomerreces en de eigen planning van de onderzoeker (die aanwezig moet zijn bij de raadsbehandeling). Het onderwerp leeft in het Statenkwartier en een lange periode van radiostilte kan de gemoederen in beweging brengen. Daarom is er voor gekozen om met enkele 'stakeholders' uit het Statenkwartier na de collegebehandeling een voorgesprek te hebben, waarbij zij op hoofdlijnen vertrouwelijk worden bijgepraat. Na de vakantie wordt in de aanloop naar de stadronde van september 2015 eerst de raad geïnformeerd. Parallel hieraan wordt er in overleg met het Statenkwartier een informatieavond in de buurt georganiseerd. Het onderzoeksrapport wordt dan op de gemeentelijke website beschikbaar gesteld. Tevens worden de media nader geïnformeerd. Richtinggevend aan die communicatie is een persbericht dat op basis van de collegenota en het onderzoeksrapport wordt opgesteld.

Inhoudsopgave

Omgaan met 'mensen met een verhaal':

Verkenning van het lokale Openbare geestelijke gezondheidszorglandschap (OGGZ-landschap) naar aanleiding van het tragisch incident op Singel 9 en de noodzaak voor een collectieve benadering

Prof. Dr. Marten W. de Vries
Mei, 2015

- I. Samenvatting
- II. Achtergrond en onderzoek
 - (1) De onderzoeksaanleiding
 - (2) Het onderzoek
 - (3) Ontwikkelingen
- III. Singel 9, 'mensen met een verhaal', over wie hebben we het?
- IV. De vragen van de gemeenteraad uitgewerkt
 - (4) Het incident
 - (5) De populatie en werkwijze van het Leger des Heils
 - (6) Het combineren van mensen met verschillende problemen
 - (7) Deskundigheid van het Leger des Heils-personeel
 - (8) Samenwerking binnen de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ)
 - (9) Betere communicatie tussen gemeente, professionals en burgers
 - (10) Het gebouw en activiteiten op de Singel
- V. Overzicht aandachtsgebieden
 - (1) Integratie GGZ-OGGZ
 - (2) Communicatie binnen de OGGZ
 - (3) Communicatie met de buurt en omgeving
 - (4) Leger des Heils-sancties en het gebouw
- VI. Nawoord

Bijlagen

- 1. Algemene aanbevelingen voor het OGGZ-beleid (Wolfs, 2015: Raboud)
- 2. Het Triade-principe
- 3. Het verloop van een aanmelding bij de dag- en nachtopvang Singel 9
- 4. Voorbeelden van zwaartepunten voor het functioneel inzetten van GGZ- en sociale instellingen.
- 5. Achtergrond: 'mensen met een verhaal'
 - a. Landelijke context maatschappelijke opvang
 - b. Lokale situatie dag- en nachtopvang
 - c. Lokale objectieve en subjectieve perspectieven
 - i. Perspectief buurtbewoners
 - ii. Perspectief Leger des Heils
 - iii. Perspectief Singel 9-bewoners
 - iv. Perspectief gemeente Maastricht

Referenties

I. Samenvatting

Op 6 december 2014 vond een tragisch ongeval plaats in de opvang van het Leger des Heils (Singel 9) aan de Statensingel. Een van de bewoners overleed. De gemeenteraad stelde, geconfronteerd met dit tragisch incident, in haar vergadering van 16 december 2014 vragen over de wijze van opvang op Singel 9 en het OGGZ-beleid er omheen. Ook besloot ze de situatie op Singel 9 in relatie tot het incident te evalueren.

Situatie

Twee mannen raakten in conflict. Het slachtoffer raakte hierbij zodanig gewond dat reanimatie door de hulpdiensten niet meer mocht baten. De verdachte werd aangehouden door de politie. Tot op heden is het justitiële onderzoek nog in volle gang en is het nog onbekend wat de aanleiding voor het conflict was.

Vragen

Naar aanleiding van het voorval rezen er allerlei vragen, zowel in de buurt als bij het stadsbestuur. In dit rapport wordt, op verzoek van de gemeenteraad, op zoek gegaan naar antwoorden. De onderzoeksvraag luidt:

Is er een oorzakelijk verband tussen het opvangen van daklozen met een diverse problematiek, de aard van de locatie, het aantal op te vangen bezoekers, de deskundigheid en manier van werken van het personeel en de kwaliteit van de samenwerking van het Leger des Heils met de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ) en sociale ketenpartners?

Aanvullend is onderzocht of er naar aanleiding van het voorval aandachtspunten zijn voor het beleid.

Antwoorden

Uit het onderzoek blijkt dat er geen oorzakelijk verband is tussen de kwesties en vragen benoemd door de gemeenteraad. Het onderzoek toont wel aan dat er een verschuiving heeft plaatsgevonden van een opvangpopulatie die vroeger gekenmerkt werd door een alcohol- en drugverslaving naar een populatie die nu grotendeels uit een Geestelijke Gezondheidszorg-problematiek (GGZ-problematiek) bestaat.

Uit dit onderzoek zijn aandachtspunten gekomen voor OGGZ-functies en –beleid. Ook de communicatie tussen de instellingen zelf en met de buurtbewoners verdient aandacht.

Het onderzoek

Het onderzoek vond plaats van januari tot eind maart 2015 en is in twee fasen uitgevoerd: eerst vond een interne analyse van de opvang plaats en daarna een omgevingsanalyse. In totaal zijn er 40 personen geïnterviewd, zijn de nodige stukken en rapporten geanalyseerd en hebben er verkennende observaties plaatsgevonden. Een overzicht van de geraadpleegde documenten vindt u in de bijlagen.

II. Achtergrond en onderzoek

Omgaan met 'mensen met een verhaal', verkenning van het lokale Openbare Geestelijke Gezondheidszorg-landschap (OGGZ-landschap) naar aanleiding van het tragisch incident op Singel 9 en de noodzaak voor een collectieve benadering.

1. De onderzoeksaanleiding

Op 6 december 2014 vond een tragisch ongeval plaats op Singel 9. Dat leidde tot vragen vanuit zowel de politiek als de buurt. In haar vergadering van 16 december 2014 heeft de gemeenteraad van Maastricht besloten de situatie op Singel 9 in relatie tot het incident te evalueren. Vanaf januari tot eind maart 2015 heeft daarom een onderzoek naar de gebeurtenis op Singel 9 en de gevolgen daarvan voor de OGGZ-kernpartners en het beleid plaatsgevonden. De gemeenteraad stelde vragen over de wijze van opvang op Singel 9 en het beleid eromheen. De raad vroeg of er een oorzakelijk verband is tussen het opvangen van daklozen met een diverse problematiek, de fysieke ruimte van Singel 9, het aantal op te vangen bezoekers, de manier van werken en de deskundigheid van het personeel op Singel 9 en de kwaliteit van de samenwerking van het Leger des Heils met ketenpartners. Verder vroeg de raad of er een verband is tussen het uitvoeren van het gemeentebestuur en het incident en, zo ja, hoe dat kan worden verbeterd? Deze laatste vraag vormde een centraal onderdeel van het onderzoek. Daarbij lag de focus op aandachtsgebieden voor het beleid.

2. Het onderzoek

Het onderzoek vond plaats in twee fasen.

De eerste fase richtte zich op de interne inventarisatie van het incident en bestond uit een empirisch onderzoek naar de Singel 9-populatie en de manier van werken van het Leger des Heils op Singel 9.

In de tweede fase van het onderzoek lag de nadruk op de omgevingsfactoren, het OGGZ-veld en de externe relaties van het Leger des Heils op Singel 9 met buurtbewoners, de gemeente, relevante instanties en ketenpartners. Het onderzoek is uitgevoerd om onderwerpen en relaties tussen instanties rond het incident te identificeren en bouwt voort op lopende processen en ontwikkelingen. Het verslag is verhalend van aard en sluit aan op de meningen van meer dan veertig geïnterviewden (van cliënten, buurtbewoners tot ambtenaren) met een vraag vanuit de gemeente naar verbetering van samenwerking en beleid.

3. Ontwikkelingen

Het incident op Singel 9 en het onderzoek daarna vinden plaats in een periode waarin landelijk veel aandacht is voor ontwikkelingen in de maatschappelijke opvang en voor mensen die kampen met multiproblematieken. Vanuit het OGGZ-perspectief zijn dit mensen met complexe problemen op meerdere leefdoelgebieden die onvoldoende in staat zijn om hun problemen zelf of in de eigen omgeving op te lossen. Op het gebied van opvang wordt daarom aansluiting gezocht bij uitgangspunten van de nieuwe Wmo-gedachte en participatie. In het kader van de OGGZ heeft de gemeente een zorgplicht voor deze groep.

Het beleid rondom maatschappelijke opvang, participatie en de nieuwe Wmo schept nieuwe eisen voor alle partijen, zowel burgers als instanties en de overheid zelf. Omdat er tijd nodig is om de veranderende identiteiten van burgers, ambtenaren, instanties en beleid te realiseren (transformatie), biedt het onderzochte tragische incident en de context van verandering een verhoogd urgentiebesef met mogelijkheden om sneller tot oplossingen te komen (zie bijlage I en V).

In Maastricht is het Leger des Heils een belangrijke aanbieder van maatschappelijke opvang. Naast de dag- en nachtopvang leveren zij in Maastricht beschermd wonen en diverse ambulante vormen van begeleiding. De dag- en nachtopvang in de huidige uitvoering op Singel 9 is ontstaan door de samenvoeging van het voormalige Slaaphuis, Koffiehonk aan de Mariastraat en het Opvang- en adviescentrum (OAC) (de gebruikersruimte aan de Hubertuslaan). De gevolgen hiervan hebben te

maken met de vragen van de gemeenteraad en die van de buurtbewoners over de veiligheid van de buurt en op de Singel. Veel mensen vinden dat de bezuinigingen van de laatste jaren grote gevolgen hebben gehad voor de inrichting en uitvoering van de maatschappelijke zorg (OGGZ-veld) in Maastricht. Dit onderzoek wil deze gevolgen in kaart brengen. Een centrale vraag is: hoe kunnen de buurtbewoners, de verschillende instanties in het OGGZ-veld en de gemeente het beste op deze problematiek inhaken en wat is daarvoor nodig?

III. Singel 9, 'mensen met een verhaal', over wie hebben we het?

Vanuit het OGGZ-perspectief bedoelen we met 'mensen met een verhaal' een populatie met complexe problemen die onvoldoende in de eigen bestaansvoorwaarden kunnen voorzien en die vaak niet de hulp krijgen die zij nodig hebben om zich in de samenleving te handhaven (bron: Wolf, 2015). Met termen als dak- en thuislozen, zwerfjongeren, tienermoeders, ex-gedetineerden, drugsverslaafden en slachtoffers van huiselijk geweld wordt geprobeerd de groep cliënten te omschrijven. Deze termen dekken de lading echter niet.

Uit onderzoek naar de maatschappelijke opvang (bron: website Movisie en Federatie Opvang) blijkt dat het gaat om burgers die met allerlei problemen tegelijkertijd te maken hebben. Er is doorgaans sprake van ernstige ontregeling op gebieden als wonen, werk, vrije tijd, inkomen, sociale relaties en gezondheid. Daardoor is de hulpvraag van deze groep mensen vaak complex en veelomvattend. Burgers in de maatschappelijke opvang hebben hierdoor ook vaak te maken met instanties en hulpverleners uit verschillende maatschappelijke sectoren. Denk aan Jeugdzorg, de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ), de verslavings-, de lichamelijke en de justitiële zorg. Verder is er vaak ook betrokkenheid van instanties die met inkomen, huisvesting, maatschappelijke ondersteuning en dagbesteding te maken hebben. Dit maakt een ketenaanpak en een bredere visie op samenwerking belangrijk.

IV. De vragen van de gemeenteraad uitgewerkt

1. Het incident

Ik heb me volledig geïnformeerd over de handelwijze rondom het incident. Omdat het incident pas laat in 2015 voor de rechtbank verschijnt, kan ik ethisch gezien en in verband met het justitiële onderzoek niet alle informatie vrijgeven.

Vanuit mijn optiek hebben de Leger des Heils-medewerkers gedurende een periode van drie dagen voorafgaande aan het incident goed gehandeld en ingegrepen om het geweld tussen de verdachten en diverse Singelbewoners te handhaven. Ondanks hun maatregelen, sancties en tussenkomsten was de onderlinge relatie van de betrokkenen dusdanig van aard dat een tragische afloop volgde. Verder werd er in de periode direct na het incident passend gehandeld door de gemeente, pers, cliënten en het Leger des Heils.

Na het incident had de communicatie met de buurt en vanuit en bij GGZ-Mondriaan beter gekund. Men beseftte goed dat meteen rond een incident aandacht besteed moest worden aan betrokkenen. Wetenschappelijk is aangetoond dat dit in de periode na een incident ook van belang is. De ontwikkeling van een posttraumatisch protocol als deel van het gemeentebestuur zou hierbij passen.

Kortom de gebeurtenis op 6 december 2014 kan beschouwd worden als een tragisch incident dat zijn wortels vindt in de relatie tussen twee individuen. De Singelbewoners zelf zijn ook sterk van mening dat het hier om een 'incident' ging. Qua omgang met elkaar is het incident ook niet typerend voor de dagelijkse gang van zaken in de opvanglocatie. Uit mijn onderzoek blijkt ook geen oorzakelijk verband, anders dan menselijke relationele factoren. Er was ook geen verband tussen het incident en samenwerkingsproblemen tussen instellingen of de handelwijze van het Leger des Heils.

In positieve zin, heeft het incident aandacht gecreëerd voor het functioneren van de betrokkenen (buurten, instanties en gemeente).

2. De populatie en werkwijze van het Leger des Heils

Het empirisch onderzoek laat zien dat de populatie op de Singel divers en dynamisch is. Tussen 3 december 2014 en 11 februari 2015 zijn op de peildata het aantal dag- en nachtbezoekers en hun dominante problematiek in kaart gebracht.

Dat betekent dat ook al kampt een persoon met meerdere problematieken, hij alleen wordt meegeteld in de categorie die zijn 'hoofdprobleem' omschrijft. Er waren gedurende de onderzoeksperiode van 11 weken gemiddeld 33 cliënten in de dagopvang aanwezig en 34 in de nachtopvang, waarvan wisselend tussen de 4 en 8 procent vrouw was. De overlap tussen dag en nacht is ongeveer 100 procent; de bewoners van de dagopvang slapen bijna allemaal in het Slaaphuis. Er waren in totaal op een peildatum (maart, 2015) 57 cliënten ingeschreven op Singel 9 met een gemiddelde leeftijd van 45 jaar en een spreiding van 21 tot 76 jaar.

Totaal bezoekers Singel 9 in de weken 3 december 2014 – 11 februari 2015

Datum	Daglijst (man + vrouw)	Nachtlijst (man + vrouw)
03-12-14	25 + 0	33 + 3
10-12-14	36 + 0	28 + 0
17-12-14	27 + 2	31 + 2
24-12-14	26 + 3	24 + 3
31-12-14	25 + 3	19 + 3
07-01-15	30 + 4	33 + 5
14-01-15	33 + 5	36 + 3
21-01-15	27 + 5	27 + 6
28-01-15	31 + 6	27 + 5
04-02-15	39 + 4	37 + 5
11-02-15	32 + 5	36 + 5
Totaal peildata	368 (gemiddeld 33)	371 (gemiddeld 34)

Totaalbeeld feitelijke gegevens van dominante problematiek gedurende 11 weken

Totaal dominante problematiek in periode 3 december 2014 tot en met 11 februari 2015 (op basis peildata)	Totaal dagopvang	Percentage dagopvang	Totaal nachtopvang	Percentage nachtopvang
Dominante alcoholverslavingsproblematiek	66	18 procent	62	16 procent
Dominante harddrugsverslavingsproblematiek	26	7 procent	26	7 procent
Dominante psychiatrische problematiek	150	41 procent	150	40 procent
Dominante licht-verstandelijke-beperkingsproblematiek (LVB-problematiek)	41	11 procent	38	10 procent
Dominante justitiële en/of financiële problematiek	11	3 procent	10	3 procent
Onbekend *	75	20 procent	96	25 procent
Totaal	368	100 procent	378	100 procent

*22 procent nog onbekend: deze groep mensen is in afwachting of bevindt zich in een evaluatieproces

De duur van het verblijf op de Single varieert. Op peildatum maart 2015 waren er:

- 11 lange termijn verblijven (ongeveer 2 jaar),
- 19 middellange termijn verblijven (ongeveer 1 jaar)
- 27 korte termijn verblijven (ongeveer een kwartaal).

Dat meer dan 50 procent van de bewoners langer dan een jaar op de Singel verblijft, vraagt aandacht. De duur van het verblijf op de Singel wordt sterk beïnvloed door het al dan niet doorstromen van Singelbewoners naar andere instanties, de beschermde woonvorm van het Leger des Heils (Domus) en de beschikbare zelfstandige woonruimtes van de woningcorporaties.

Ondanks het feit dat er behoorlijk conservatief gekeken is naar de dominante problematiek blijkt uit de cijfers dat een grote groep bewoners kampt met een dominante psychiatrische problematiek. Deze groep schommelde tussen de 40 en 45 procent. Dit percentage zal echter nog hoger zijn (meer dan 60 procent) als we bewoners met een dubbeldiagnose - bewoners met gedragsproblemen die samenhangen met licht verstandelijke beperkingen - en bewoners die nog in afwachting zijn van een evaluatie meetellen. Dat betekent dat er op de Singel minimaal drie keer zoveel psychische problemen voorkomen als in de Limburgse bevolking (bron: Monitor, 2008).

Meestal vormen de bezuinigingen binnen de GGZ een verklaring voor de groei van deze populatie. Correcte landelijke registratie van het aantal psychische problemen in de OGGZ-populatie ontbreekt echter en is nauwelijks bijgehouden. Desondanks is de ervaring van landelijke betrokkenen in het OGGZ-veld dat er in de huidige situatie sprake is van een overvloed van ernstige psychiatrische problematieken (EPA) en dubbeldiagnose in de OGGZ-populatie.

Waar in het verleden veel alcohol- en drugsverslaafden gebruikmaakten van de dag- en nachtopvang is er een kanteling te zien naar een toename van het aantal mensen met een meer dominante psychiatrische problematiek. We zien ook een sterke afname in de verslaafdenpopulatie. Dat komt onder andere door de opening van een Domus een aantal jaar geleden. Hier mogen verslaafden in de veiligheid van hun kamer drugs en/of alcohol gebruiken. Dat lijkt een goede oplossing van het Leger des Heils en de gemeente. Het in de vragen vanuit de gemeente Raad benoemde probleem van het samenvoegen van mensen met alcohol- en drugsproblemen zou helemaal opgelost worden als de doorstroming efficiënter geregeld zou worden.

Verder vraagt de aanpak van mensen met een licht verstandelijke beperking speciale aandacht op de Singel en in de gekozen woonvorm daarna. De vraag is ook of de kleinere groep mensen die kampt met een financiële en justitiële problematiek op de Singel thuishoort. Hier is namelijk geen sprake van een meervoudige problematiek. Een participatiebenadering en begeleiding door de Sociale Dienst zijn hier beter op hun plek. Deze groep lijkt in ieder geval snel door te kunnen stromen. De mogelijkheid

om de problematiek verder te nuanceren komt vanuit een parallel klinisch onderzoek uitgevoerd onder de Leger des Heils-populatie in Heerlen (bron: Everdingen, Heerlen, 2015).

Met de toename van psychiatrisch gerelateerde problemen op de Singel verschuift het probleem in de keten van Veiligheidshuis en traditionele Leger des Heils-taken naar de aansluiting van de GGZ. De GGZ zou bij de voordeur als poortfunctie van het Leger des Heils aanwezig moeten zijn en een duidelijkere rol moeten spelen in de Leger des Heils-opvang en in de Centrale Voordeur Opvang en Beschermd Wonen. Ook is aandacht voor de samenwerking met huisartsen en de GGZ in het algemeen van belang. Het repareren van de gebroken traditionele schakel in de keten tussen de OGGZ-populatie, huisartsen en de GGZ is noodzakelijk (zie bijlage IV).

De samenvoeging van de opvangplekken op Singel 9 qua bed, bad en brood heeft de nodige kritiek gekregen. Toch ging de samenvoeging ook gepaard met een succesvolle tussenkomst voor harddrugsverslaafde burgers die kampen met multiproblematiek in een beschermde woonvorm met 24-uurs zorg op de Domus. Dit heeft het aantal cliënten met een verslavingsproblematiek op de Singel 9 flink verlaagd. Ook kunnen we constateren dat mede door de Domus de gebruikersruimte op de Singel afwisselend gebruikt wordt van drie keer per dag in januari tot vijftien keer per dag in maart. De kleine groep verslaafden die nu aanwezig is op de opvang heeft te maken met een geblokkeerde doorstroming naar de Domus waar men kampt met een tekort aan beschikbare plekken. De Centrale Voordeur Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen (georganiseerd door de gemeente in samenwerking met de lokale maatschappelijke-opvangorganisaties, de Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst (GGD) en het Veiligheidshuis) zorgen voor een positieve ontwikkeling. Het is van groot belang dat deze groep vaak bijeen komt en dat de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) hieraan meewerkt. Dat vraagt verdere ontwikkeling en regie.

3. Het combineren van mensen met verschillende problemen

De kritiek op het samenbrengen van mensen met verschillende problemen is onderzocht met een focus op dominante drugverslaving en alcoholverslavingsproblematiek. Traditioneel waren deze groepen gescheiden. Het samenbrengen levert volgens de cliënten en staf geen groot probleem op in de dagelijkse omgang met elkaar op de Singel. Door de lage aantallen verslaafden en alcoholgebruikers is er meer sprake van sporadisch onderlinge irritatie dan van gevaar. De afgelopen jaren is het aantal drugsgebruikers binnen de dag- en nachtopvang enorm afgenomen door de doorstroming naar Domus. Op dit moment is er echter een tekort aan plaatsen in vervolgotrajecten en blijft er een groep verslaafden op de Singel. De nieuwe poortfunctie van de Centrale Voordeur Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen kan in samenwerking met de woningcorporaties helpen om de doorstroming te bevorderen.

Verdere mogelijke probleemcombinaties zijn ook onderzocht. Denk aan het mengen van mensen met een dominante justitiële problematiek en drugverslaafden met een kwetsbare en beïnvloedbare groep als mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB). Dan ontstaat wel het risico dat deze laatste groep mensen vervalt in verslavings- of crimineel gedrag.

Het grootste risico van een voorziening zoals de dag- en nachtopvang ligt vooral in het langdurig bij elkaar plaatsen van burgers in de dag- en nachtopvang zonder toekomstperspectief en in het niet-hanteerbare gedrag van bewoners met een psychiatrische problematiek. Voor beide problemen is de doorstroming van bewoners naar andere woonvormen en GGZ instanties van belang.

4. Deskundigheid van het Leger des Heils-personeel

Het verband tussen de deskundigheid van het personeel van het Leger des Heils en het incident is onderzocht. Er lijkt in de periode van het onderzoek en voorafgaande aan het incident geen verband te zijn tussen de deskundigheid van de medewerkers en het incident. Integendeel, de destijds aanwezige medewerkers waren ervaren en hebben goed gehandeld. Toch hebben de medewerkers van Singel 9 een 'upgrade' nodig qua vaardigheden om met GGZ-problemen om te gaan. Niet alleen het verbreden van de kennis van de staf op GGZ-gebied is nodig, maar ook het intensiveren van samenwerkingsrelaties met GGZ-medewerkers. Ook is het verbeteren van de poortfunctie van Singel 9 bijvoorbeeld bij de intake en de eerste opvang en de bijbehorende registratie en indicatie belangrijk. De Singel zal immers blijven functioneren als eerste contact met daklozen voordat de

casussen besproken worden tijdens de een of tweewekelijkse vergadering van de Centrale Voordeur Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen.

Het verloop van een aanmelding bij de dag- nachtopvang op Singel 9 is goed geregeld (zie bijlage III), maar een intensievere evaluatie van de aanmelding op de Singel zou de doorstroming en verwijzing naar de juiste instantie versoepelen. Er zijn stappen in die richting genomen bij het Leger des Heils in termen van trainingen (herstel, zelfredzaamheid, psychologische vaardigheden), het toevoegen van een sociaal-verpleegkundige (SPV, FACT) en het verbeteren van registratie.

Tijdens het incident hebben ook de leidinggevendenden goed gereageerd op de gebeurtenis.

De communicatie met de buurtbewoners van de Singel in de periode erna vraagt wel meer aandacht. Hier wordt nu in regelmatig overleg tussen de buurt en de staf van de Singel aan gewerkt. En alhoewel de communicatie tussen het Leger des Heils en GGZ-professionals vlak na het incident wat stroef verliep, sindsdien heeft op verschillende niveaus van het Leger des Heils en Mondriaan overleg plaatsgevonden. Dat moet doorgezet worden.

5. Samenwerking binnen de OGGZ

Gezien het grote aantal GGZ-problemen in de OGGZ-populatie heeft het onderzoek zich ook gericht op de rol van de GGZ. Het OGGZ-veld zit vol met participerende instanties (meer dan dertig in Zuid-Limburg) waarin een herijking van activiteiten, samenwerking en regie nodig zijn om passend te reageren op de problematiek.

Een uitdaging voor het beleid vormt de overvloed aan plannen, aanbevelingen en afspraken op papier die nog wachten op uitvoering. Om hier zinvol op in te gaan, moet bij de overheid ruimte worden gemaakt voor innovatief denken en experimenteren als het gaat over uitvoering, concept en regie.

Omdat de Leger des Heils-populatie nu grotendeels bestaat uit mensen met GGZ-problemen, is de vraag hoe de samenwerking met GGZ-instellingen zich het best kan ontplooiën en wat de GGZ kan bieden. De samenleving wordt, net als het Leger des Heils, dagelijks steeds meer geconfronteerd met 'verwarde mensen'. Hierdoor is de GGZ verschoven naar een centrale plek in de OGGZ. Interviews met betrokken instanties wijzen vaak naar de bezuinigingen in de GGZ die hieraan bijdragen. Ook wordt het gezien dat er een dringende noodzaak is om met alternatieve oplossingen te komen voor een betere opvang. Omdat gedurende de laatste jaren veel basisvoorzieningen zijn verdwenen en de nieuwe plaatsvervangende plannen en beleid nog in ontwikkeling of niet toereikend zijn, is het tijd om vaart achter de implementatie van sluitende structuren te zetten. In de huidige context is een gat ontstaan tussen het wenselijk beleid en de praktijk. Centraal hierin staat de bezuiniging op de sociale psychiatrie en dergelijke "0" lijn diensten.

Op korte termijn zijn er een aantal praktische oplossingen bedacht. Zo is een sociaal-psychiatrische-verpleegkundige (SPV) vanuit het Mondriaan FACT-team vier uur per week beschikbaar. Er zou onderzocht kunnen worden of Virenze/Riagg bereid zijn om hun Transitie psychiatrie op korte termijn in te zetten voor jongeren in de OGGZ-populatie en om de sociale psychiatrie in het Riagg-deel van de onderneming te herstellen. De Basis-GGZ en Jeugd-GGZ vormen sinds 2015 een nieuwe opdracht voor de zorgverzekeraars. De gemeente en VGZ werken op dit vlak samen aan een sluitende structuur.

Dit laatste plan is goed voor de algemene bevolking die kampt met hoge lokale prevalentiecijfers (het aantal gevallen per duizend of per honderdduizend mensen op een specifiek moment in de bevolking) (meer dan 40 procent life-time; bron: Monitor, 2008). De Basis-GGZ-benadering is echter niet (of nog niet) per se gericht op de OGGZ-populatie. Om de ernstige psychiatrische aandoening (EPA) van de OGGZ-populatie aan te pakken zijn er FACT-teams. Daarvan zijn er echter te weinig en de teams die er zijn, zijn overbezet. Meer FACT-teams van Mondriaan of andere instanties is het overwegen waard. Ook is het belangrijk om de inzet van vrijwillige organisaties in de GGZ zoals Horizon te ondersteunen. Horizon kan bijdragen aan de follow-up van de EPA-groep om terugval te voorkomen. De afgelopen jaren zijn ze echter behoorlijk financieel gekort.

Welke GGZ-instansie (Mondriaan, Virenze/Riagg) welke OGGZ-taak op zich kan nemen, kan onderzocht worden. Hun expertise zou goed van pas komen in de Centrale Voordeur-aanpak en op cruciale momenten in het verloop van een probleem. GGZ-instellingen zouden cliënten kunnen verdelen over GGZ- en sociale instanties met verschillende zwaartepunten en expertises (zie bijlage III). Door hun betrokkenheid bij de Centrale Voordeur kan de gemeente regie over de samenwerking tussen de verschillende disciplines binnen de GGZ stimuleren.

6. Beter communicatie tussen de gemeente, professionals en burgers

Het onderzoek heeft ook gekeken naar de communicatie op professioneel niveau tussen beleid en uitvoering, zowel binnen instanties als tussen instanties en burgers. Bij veel geïnterviewden bestaat het gevoel dat de communicatie tussen instanties, overheid en buurtbewoners beter kan.

Er bestaat een bestuurlijk overleg *Partners in het Sociale Domein Zuid-Limburg*. Dat is belangrijk. Meer benadrukt in de gesprekken met betrokkenen wordt de noodzaak aan een overleg met operationele medewerkers die in de juiste context kunnen beslissen en onmiddellijk tot uitvoering kunnen overgaan. Hierin is een faciliterende en ondersteunde regierol weggelegd voor de gemeente. Zo leren instanties in het OGGZ-veld elkaar zowel bestuurlijk als operationeel kennen. Het is van belang elkaars mandaat, grenzen en mogelijkheden duidelijk te kennen en elkaars sociale rol en aanpak te begrijpen. Het is niet vanzelfsprekend dat je in het sociale domein ‘weet wat je aan elkaar hebt’, noch wat en voor welke populatie een organisatie zich inzet. Dit zou verbeterd kunnen worden door de activiteiten van het collectief van OGGZ-instanties naast de behoeftes en belangen van de specifieke OGGZ-groep te leggen en naar overeenkomsten te zoeken. Zo kan worden besloten welke instantie het best met een probleem om kan gaan (bijvoorbeeld verslaving, schulden, alcohol of huisvesting). Hier is systematisch aandacht voor nodig omdat bezuinigingen, aanbestedingen en privatiseringsrondes van de laatste jaren hun littekens hebben achtergelaten. Communicatie met elkaar op veel niveaus is hierdoor niet meer vanzelfsprekend.

Daarnaast is communicatie tussen gemeente en buurtbewoners ook essentieel en vraagt aandacht. Een voorbeeld. Ondanks dat de buurt zich zorgen maakt over veiligheid, overlast, dagbesteding, en kwesties rondom de Singel, zijn buurtbewoners ook welwillend naar de opvang door Singelbewoners te betrekken in buurtactiviteiten.

Er is uit de buurt specifiek aandacht gevraagd voor het communiceren van door het Leger des Heils uitgevoerde sancties (uit de Singel zetten door gedragoverlast) en het doormelden van klachten bij politie en Veiligheidshuis. In het algemeen is het ondersteunen van buurtinitiatieven van belang om participatie te bevorderen, bijvoorbeeld via persoonlijke activiteiten en via een open collaboratief netwerk van burens en overheid op het internet. Burgers stellen ook de interessante vraag over het nieuwe participatiestelsel: ‘Wat zijn de grenzen van de verantwoordelijkheid van de buurt in relatie tot de maatschappelijke opvang?’.

Centraal in de vele concepten en ideeën die naar voren zijn gekomen in het onderzoek staat het probleem van de exclusieve focus op een ‘target’ of een bepaalde individu; op zijn overlast en lijden. Zo’n louter individuele aanpak staat de nieuwe participatiebenadering in de weg, omdat het nuttige sociale en institutionele bronnen onbenut laat.

Het Triade-principe kan hier uitkomst bieden. Elk probleem in de OGGZ heeft minimaal drie onderdelen: *de individu, de sociale context en de signalerende instantie*. Bij de eerste signalen van een probleem, zijn de drie aspecten aan elkaar verbonden en kunnen ze ook samen ingezet worden voor een betere en meer efficiënte aanpak. De conceptuele driehoek genereert meer activiteit en hulp dan een individueel gerichte aanpak door het faciliteren van de onderlinge communicatie en de samenwerking tussen instanties en de sociale omgeving, (voor een verdere uitwerking van de Triade, zie bijlage II).

7. Het gebouw en de activiteiten op Singel 9

Het onderzoek heeft geen aanleiding gevonden voor een oorzakelijk verband tussen het pand en het incident. Het pand voldoet aan de arbo-voorwaarden en brandveiligheid (bron: Arbo, 2014).

Het onderzoek heeft zich niet direct gericht op het evalueren van het pand. Toch kwam er kritische commentaar naar boven. Veel geïnterviewden, van cliënten en buurtbewoners tot Leger des Heils-medewerkers, benoemen problemen zoals een kleine dagruimte, de stapelbedden in de slaapruijnte, de tijdsbesteding overdag, het tekort aan buitenruimte om te luchten zonder direct de drukke straat op te moeten gaan en de voor de staf te krappe kantooruimte om gesprekken te voeren en de nieuwe cliëntgerichte plannen uit te werken. Hiervoor zijn ook verschillende oplossingen aangedragen. Het Leger des Heils, de gemeente en de buurtbewoners besteden hier aandacht aan.

In de uitgangspunten van de gemeente voor 2014 waren 30 plekken voorzien in de nachtopvang met een mogelijkheid tot verdubbeling tijdens een winterregeling. Er was ook een gebruikersruimte voorzien voor vijf cliënten. De dagopvang zou ook ruimte bieden aan dertig cliënten. Het uit het onderzoek naar voren gekomen aantal van gemiddeld 33 cliënten wijkt dus niet veel af van het geplande aantal. Overdag zijn er vaak minder bewoners aanwezig. Tijdens de piektijden 's ochtend en 's avonds is er meer drukte en kan het aantal oplopen met cliënten die verkeren in verschillende mentale en lichamelijke toestanden. Het risico op spanningen is dus niet gelijk verspreid over de dag. Het hoogste risico doet zich voor in de periode rondom het in- en uitstromen 's ochtends en 's avonds rond 9 en 21 uur. Ondanks dat het meestal goed gaat, kunnen er in een kleine volle ruimte met mensen met verschillende problemen fricties ontstaan.

Cliënten willen graag meer tijd om een op een met medewerkers te praten. Overdag laat de mix van verschillende populaties het niet toe om dit soort gesprekken te voeren. De beoogde op herstel gerichte aanpak, betere registratie en begeleiding van cliënten zijn dus moeilijk uit te voeren. Ook is de kantooruimte niet optimaal voor onderling stafoverleg.

Het probleem op het vlak van daginvulling/tijdsbesteding vraagt om innovatie en betere integratie in de buurt. Er vindt een terugkeer naar het Koffiehonk plaats via een zelfredzaamheidgroep die daar wekelijkse overlegt met ervaringsdeskundigen.

Oplossingen voor een betere doorstroming kunnen worden gezocht in een goed functionerende gemeenschappelijke voordeur en in de samenwerking die daaruit kan voortvloeien als er afspraken met Woningcorporaties en andere instanties gemaakt kunnen worden. Het Leger des Heils is hierover in overleg met de gemeente en werkt ook aan verschillende mogelijkheden voor snellere verplaatsing naar woningen. Het tijdelijke plan voor het gebruik van het pand op Singel 9 wordt door veel mensen als niet optimaal gezien. Het plan blijft een punt van discussie en leidt tot een zoektocht naar verbetering. De ruimte op Singel 9 leent zich dus prima als discussiepunt in de nieuw geplande samenwerking tussen gemeente, instellingen en buurtbewoners.

V. Overzicht aandachtsgebieden

De tragedie op 6 december 2014 kan het best gezien worden als een incident dat voortkomt uit problematische menselijke relationele factoren. Het is niet te wijten aan de aanpak van betrokkenen staf of leidinggevendenden of aan de relaties tussen instellingen. In positieve zin heeft het incident de mogelijkheid geboden om de samenwerking tussen instellingen, buurt en gemeente te belichten om zo tot een betere balans en tot goed beleid te komen.

1. Integratie GGZ-OGGZ

- De toename van psychiatrisch gerelateerde problemen op de Singel en in de OGGZ die meestal ernstiger van aard zijn, vereisen een nauwere samenwerking met de GGZ. De gemeente kan hier samen met de zorgverzekeraars sturend en innovatief aan werken (zie bijlage III).
- Het is nodig dat de gemeente verkennende bijeenkomsten op bestuurlijk en op operationeel niveau faciliteert om na te gaan in hoeverre en in welke vorm de GGZ- en OGGZ- instanties kunnen inspelen op de uiteenlopende OGGZ-problematiek.
- Leger des Heils-medewerkers als '0-lijn' moeten nieuwe vaardigheden aangeleerd krijgen op het vlak van GGZ-problematieken en op het vlak van het beschrijven, registreren en evalueren van de cliënten.
- Het is essentieel dat bij de Centrale Voordeur-aanpak en op de Singel er GGZ-expertise aanwezig is om de juiste onderlinge afstemming met andere instanties te realiseren.

2. Communicatie binnen de OGGZ

- De gemeente zou de procedure voor de nieuwe Centrale Voordeur Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen moeten faciliteren en borgen.
- De noodzaak van een overleg en een 'tafel' bemand door operationele mensen met mandaat die beslissingen kunnen nemen en onmiddellijk tot uitvoering kunnen overgaan.
- Aanwezige lokale communicatiemiddelen (bijeenkomsten, media als tv, radio, social media, internet en print) kunnen ingezet worden om het contact tussen alle partijen in het OGGZ/Wmo-landschap van professionals tot buurt te faciliteren. Een 'open collaboratief netwerk' op internet is hier aan te bevelen.
- De Triade-aanpak van individu, sociale context en signalerende instantie kan dienstdoen als een essentieel beginpunt om communicatie en samenwerking te bevorderen tussen instanties en de omgeving in het OGGZ-veld.

3. Communicatie met de buurt en omgeving

- Er is al significante vooruitgang geboekt sinds het incident in de buurt rond de Singel doordat er regelmatig bijeenkomsten plaatsvinden van professionals en buurtbewoners onder leiding van de stadsdeelmanager. Dit moet voortgezet worden en kan uitgebreid worden door het ondersteunen van verenigingen en buurtinitiatieven in andere stadsdelen.
- In de buurt rond de Singel is het bevorderen van de integratie van de Singelcliënten in de buurt sterk aan te bevelen. Een belangrijke vraag hierin is 'Wat zijn de grenzen van de verantwoordelijkheid van de buurt in relatie tot de maatschappelijke opvang?'
- Het is aan te bevelen om ervaringsdeskundigen, vrijwilligersorganisaties en cliëntinitiatieven bijvoorbeeld van het Leger des Heils en andere OGGZ-groepen, te ondersteunen en de ruimte te geven om zich te ontwikkelen buiten de traditionele gang van zaken.

4. Sancties en het Singelgebouw

- Aandacht voor het signaleren van door het Leger des Heils uitgevoerde sancties (bijvoorbeeld het uit de Singel zetten door gedragoverlast) en het doormelden van klachten is nodig. Hoe? Door samenwerking tussen Veiligheidshuis, Leger des Heils, politie en buurt, door het voortzetten van bijeenkomsten en door het werkend houden van bekende telefoonnummers, e-mailadressen en relaties. Ook is hier aandacht nodig voor het

functioneren van het Vangnet en “straathoek”-werk (Trajekt), bijvoorbeeld bij de opvang van gesanctioneerden.

- Ondanks het feit dat er geen sprake is van een onveilig gebouw op de Singel, roept de Singellocatie vragen en irritaties op en blijft de locatie een punt van discussie. De zoektocht naar verbetering zou het best voortgezet worden in de samenwerking tussen gemeente, instellingen en buurtbewoners.
- De vraag of het pand op de Singel moet blijven bestaan is een punt voor gezamenlijk beleid. Hier kan dit onderzoek geen directe uitspraak over doen. Deze vraag hangt wel samen met het regelen van de doorstroming van Singel- en Domusbewoners naar andere woonvormen. Het Leger des Heils werkt in overleg met de gemeente en woningcorporaties aan een oplossing.

VI. Nawoord

Het onderzoek laat zien hoe dynamisch en divers het OGGZ-veld is. Op het eerste oog lijkt de bezuiniging van de laatste jaren een grote deuk in het OGGZ-stelsel geslagen te hebben. Dat klopt, maar er blijven ook vele mogelijkheden over die nu onbenut blijven en om regie vragen. De privatisering heeft geleid tot een terughouding in de samenwerking op het operationele niveau. Hier is veel aan te doen door het praktisch uitwisselen van mandaat, aanwezige capaciteit, grenzen, doelen, visie en professionele wederkerigheid, zodat een nieuwe afstemming gerealiseerd kan worden in de context van het participatiebeleid. Verder verkeert iedereen in een nieuwe situatie, waar vooral vooruitgekeken moet worden. Alle betrokkenen moeten hier innovatief mee aan de slag gaan. Hierbij is communicatie en transparantie nodig, echter zonder de remmende angst voor overbodige verantwoordingsplicht. De hedendaagse context van een meer sociale horizontale situatie met het participatiebeleid en de Wmo vraagt een nieuwe visie van alle betrokken. Het verbinden van de OGGZ vormt hierbij een uitdaging.

Bijlagen

Bijlage I: Algemene aanbeveling voor het beleid in de OGGZ (bron: Wolf, Raboud, 2015)

1. Ontwikkelen van een visiedocument OGGZ met omschrijving van duurzame OGGZ in termen van functies en bouwstenen (Wat omvat OGGZ en wat moeten welke kernpartners leveren?).
2. Uitwerking concepten van participatie en zelfredzaamheid van kwetsbare mensen in relatie tot samenredzaamheid en wijkgericht werken. Wat is de beoogde en feitelijke rol van de sociale omgeving bij (preventie|opvang|herstel van) kwetsbare mensen? Wanneer is generalistische en wanneer specialistische zorg aangewezen? Wat kan gebiedsgericht, wat moet (meer) centraal, met behoud van link met sociale|lokale?
3. Profielbeschrijving maken van een OGGZ-generalist, uitgaande van integrale aanpak, zo dicht mogelijk bij de burger: omschrijving van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden in relatie tot kwetsbaarheid / zelfredzaamheid /samensturing en vastgestelde OGGZ-functies en bouwstenen.
4. Toerusten van OGGZ-professionals voor een professionele uitvoering van (generalistische OGGZ) taken en verantwoordelijkheden.
5. Ontwikkelen van methodieken/structuren voor preventie: outreach, vroegsignalering, toeleiding, etc.
6. Inzetten van ervaringsdeskundigen.
7. Uitwerken van OGGZ-organisatiemodellen (relatie generalisten en specialisten – wanneer wat opschalen -, taakverdeling en mandatering, creëren doorzettingsmacht etc.) in relatie tot integrale aanpak.
8. Onderzoek naar effectiviteit en implementatie van innovatieve interventies in OGGZ.
9. Een OGGZ monitoringfunctie ter ondersteunen van praktijk en beleid (determinanten van risico's op uitval en omvang en samenstelling van OGGZ-doelgroepen met mogelijkheden tot onderlinge vergelijking tussen gemeenten/regio's).

Bijlage II: *Het Triade-principe: een conceptueel interludium*

Uit de vele concepten en ideeën die naar voren zijn gekomen in het onderzoek lijkt een conceptuele aanvulling nodig om de diverse meningen en gebeurtenissen te benaderen. Centraal hierin staat het probleem van de exclusieve focus op de “target” individu, zijn overlast en lijden. Dit moet bredere benaderd worden. Een puur individuele aanpak staat in de weg van de nieuwe participatiebenadering, omdat de aanwezige hulpvolle sociale en institutionele bronnen onbenut blijven. Zo'n *TRIAD E Principe*, is gebaseerd op het feit dat elk probleem in de OGGZ minimaal 3 onderdelen heeft wanneer het in aanmerking komt voor aandacht van de OGGZ; *het individu, de sociale context en de signalerende instantie*.

Sinds daklozen en de OGGZ populatie in het algemeen een “verborgen” populatie (“hidden population”) is die vaak in isolement van de maatschappij leeft, vraagt dit een bredere methode van werk. Dit isolement is van belang om mee te nemen in de aanpak door er meteen een context aan toe te voegen. Aangezien elk incident plaatsvindt in de context van de signalerende instantie is dat ook meteen de realiteit. Bij het signalement zijn de drie aan elkaar verbonden en kunnen zo ook gezamenlijk ingezet worden, zodat een draagvlak ontstaat. In het geval van het incident op Singel 9, zien de drie elementen er bijvoorbeeld zo uit: één instantie, (Leger des Heils), één individu met een gebeurtenis (de dader/slachtoffer) en één sociale context (de buurt). Omdat ze tegelijk (of kort na elkaar) betrokken waren bij het probleem, kunnen ze gezamenlijk gezien worden als de focus voor

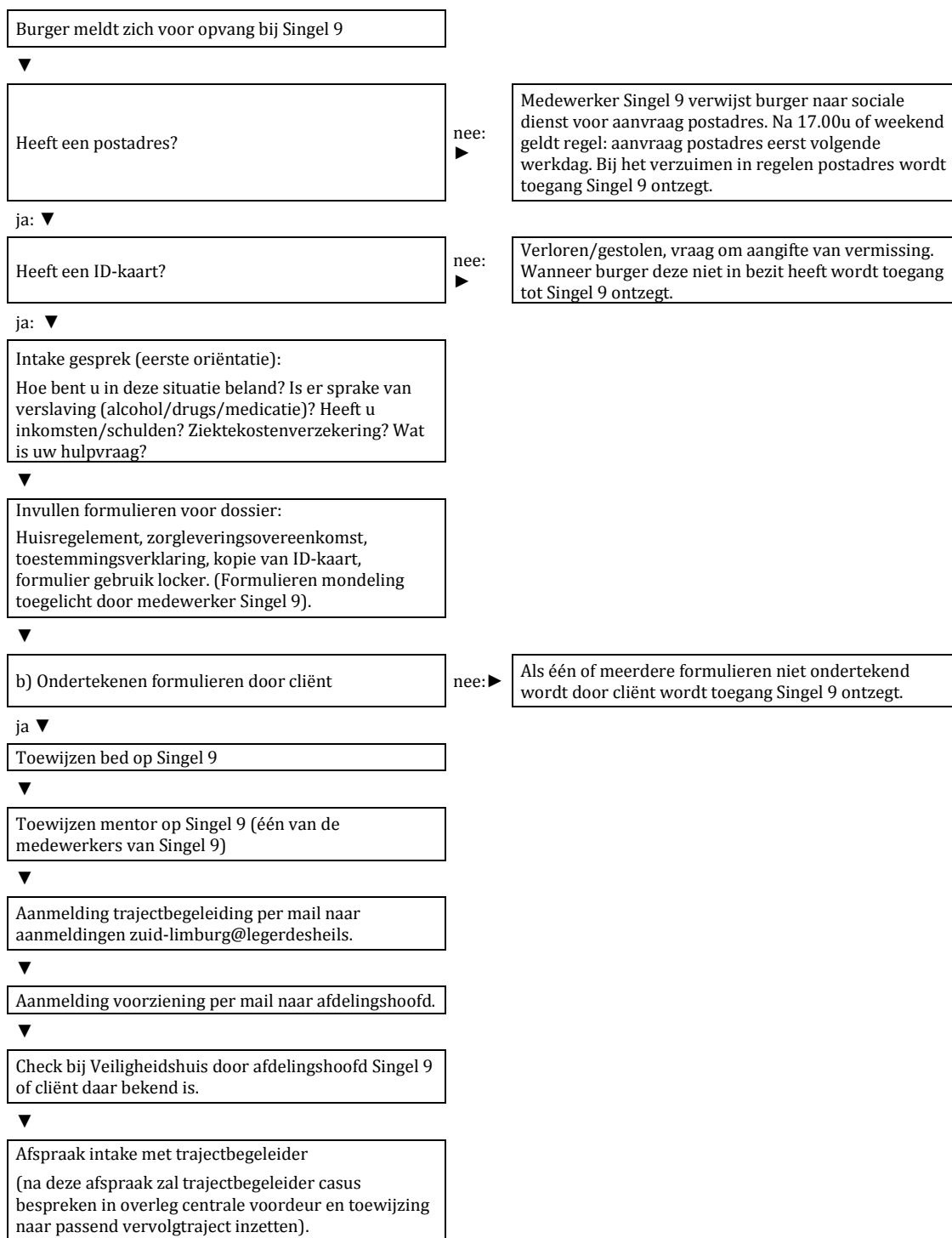
een potentiële acute aanpak. De conceptuele driehoek genereert meer mogelijkheden voor hulp dan een puur individueel gerichte aanpak, door de aanwezige samenwerking te gebruiken,.

Rond het incident is te zien hoe de Triade op natuurlijke wijze kan ontstaan om de benodigde ondersteuning te identificeren en om hulp in te roepen. Dit werd bevestigd in groepsbijeenkomsten van buurtbewoners en professionals waar de oplossing snel geïdentificeerd werd en in een bredere context geplaatst werd. Het proces kwam op gang toen een gezelschap van burgers, cliënten, politie, handhaving, GGD, Veiligheidshuis en Leger des Heils bijeen kwam in het kader van oriëntatie voor dit onderzoek naar het incident. In de bijeenkomsten werd eerste het ontwikkelen van betere communicatie tussen betrokkenen genoemd. Daarna werd ingezien dat er betere samenwerking moest ontstaan en meer aandacht vanuit de GGZ sector nodig was. Dit was geïdentificeerd naar aanleiding van het verkennen van de getraumatiseerde Singel medewerkers, de eigenschappen van de verdachte, de groeiende GGZ problematiek op de Singel en de hierover bezorgde buurt. Die mogelijkheid bracht een snelle samenwerking tussen de betrokkenen op gang met de vorming van gezamenlijke praktische actiegroepen op specifieke gebieden. Bijvoorbeeld, het gezamenlijk rondlopen om problemen te verkennen door buurtbewoners, personeel van Handhaving en het Leger des Heils. Hierbij kwam het voeren van open gesprekken tot stand. Zo'n proces is een voorbeeld van de natuurlijke "flow" die kan ontstaan met open communicatie in de context van het participatiebeleid. Het Triade principe rondom het incident heeft geleid tot de acceptatie van alle partijen om een deel van de verantwoordelijkheid voor de gang van zaken te nemen. Hierbij lag de focus niet op één individu of op één probleem, maar op de samenhang en "empowerment" van burgers, instanties, cliënten en overheid om er iets aan te doen .

Een Triade-aanpak is ook geld besparend, omdat het voorkomt dat veel instanties zich tegelijkertijd op een individueel geval storten (een kostbaar gevaar in de nieuwe Wmo). Het probleem blijft centraal staan bij de signalerende instantie en de sociale context waarin het leeft. Door het faciliteren van onderlinge communicatie werkt een Triade aanpak efficiënt en opent de discussie wie in de driehoek de beste aanpak kan voorzetten.

Bijlage III: Het verloop van een aanmelding bij de dag- nachtopvang Singel 9

Medewerkers die binnen Singel 9 werkzaam zijn hebben allen een SPW opleiding afgerond. De volgende stappen worden doorlopen op het moment dat een nieuwe cliënt zich aanmeldt:



Bijlage IV: Voorbeelden van zwaartepunten, plannen, samenwerking, mogelijke taakverdeling en functionele inzet van GGZ- en sociale instellingen

- GGD zou de monitoring van de voortgang van de aanpak en de Vangnet meer toereikend kunnen inzetten;
- Mondriaan FACT-teams richten zich op EPA-patiënten en zouden zorg voor deze groep, en triage, consultatie, diagnostische hulp en opvang kunnen regelen. Dit vraagt om uitbreiding en het meedoen in de opvang binnen Singel 9 en aan de Centrale Toegang Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen;
- De ambulante GGZ (onder andere Virenze/Riagg) kunnen meewerken met jongeren, 'transitie' psychiatrie, en het heropbouwen en inzetten van de sociale psychiatrie. Meedoen aan de gezamenlijke voordeur en de poortfunctie van het Leger des Heils is een optie die tussen instanties valt te bespreken;
- Psychiatrie moet los komen van etiket-psychiatrie en weer openstaan voor maatschappelijke problemen en psychiatrische gevolgen. Er ligt vanuit de AZM/UM een duidelijk plan voor Zuid-Limburg bij VGZ voor het ontwikkelen van community en e-health georiënteerde psychiatrie (Delespaul, 2015);
- Sociale Wijkteams en Trajekt kunnen OGGZ-casuïstiek signaleren en opvangen, omdat ze in het midden van de maatschappij staan ;
- Huisartsen kunnen georganiseerd worden om verschillende integrale triagerollen te vullen en de juiste lichamelijke problemen in deze groep te behandelen, bijvoorbeeld huisartsen kunnen meedoen aan de gezamenlijke voordeur en met de Singelstaf;
- Verzekeraars die hun maatschappelijke taak nu deels opvatten als kostenbesparing kunnen meedoen in een experimentele Zuid-Limburgse aanpak van het OGGZ- en EPA-problematiek;
- Het Leger des Heils kan de opvangstaf 'upgraden' voor GGZ-problematiek en het Herstelprogramma voortzetten. Omdat ze centraal in de gezamenlijke voordeur staan en blijven is hun eerste loket, poortevaluatie, van groot belang om de juiste informatie door te sturen naar de voordeur;
- Ervaringsdeskundigen kunnen ingezet worden op verschillende niveaus, van begeleiding tot ambassadeursfuncties met de buurt en instanties;
- Vrijwilligers organisaties zoals Horizon kunnen ingezet worden om langdurige ondersteuning van de EPA-groep te realiseren;
- Buurtbewoners en verenigingen kunnen betrokken worden en geïnformeerd worden over de verschillende OGGZ-plannen en uitvoeringen, communicatie open te houden en buurtrol en verantwoordelijkheid te bespreken;
- De gemeente kan regie voeren en een ondersteunde rol vervullen in het verbinden om de GGZ, sociale instellingen en buurten bij elkaar houden zodat gezamenlijke oplossing gevonden kunnen worden om voor deze problematiek zowel als borgen dat afspraken nagekomen worden.

Bijlage V: Achtergrond "“mensen met een verhaal”

Landelijke context maatschappelijke opvang

Het onderzoeksrapport gaat over 'mensen met een verhaal' (oftewel cliënten/ dak- en thuislozen/ Singel 9-bewoners) geplaatst in de sociale context en de instanties eromheen (Triade). Vanuit het OGGZ-perspectief gaat het om een diverse groep mensen in multiprobleemsituaties met complexe problemen op meerdere leefdoelgebieden die onvoldoende in staat zijn om hun problemen zelf of in de eigen omgeving op te lossen. Indien passende ondersteuning niet beschikbaar is belanden deze mensen uiteindelijk in een situatie van dakloosheid. Dit zijn mensen die vaak tussen 'wal en schip

(dreigen te) vallen’.

Als we kijken naar de ontwikkelingen in de zorg, ondersteuning en opvang van deze mensen is er in de afgelopen jaren veel veranderd. Pas in het begin van de 21^e eeuw werd voor het eerst landelijk beleid geformuleerd rondom daklozen. Dit beleid was gericht op het verbeteren van de leefomstandigheden van dak- en thuislozen. De nadruk in dit beleid lag voornamelijk op maatschappelijke effecten; minder mensen op straat en het terugdringen van overlast. In 2006-2010 werd verdere professionalisering gestimuleerd met beleid van het Stedelijk Kompas, die gepaard ging met een professionaliseringslag in het opvang-aanbod op basis van de specifieke problematiek (denk aan opvang specifiek voor alcoholverslaafden, vrouwenopvang, drugsverslaafden, etc.). De dag- en nachtopvang werd in die ontwikkeling gezien als slechts een tijdelijke plek op basis van bed, bad, brood van waaruit doorstroom naar vormen van specialistische begeleiding en beschermde woonvormen plaats zou vinden.

Naast de dag- en nachtopvang wordt in de aanpak rondom dakloosheid ook ingezet op beschermde woonvormen en vormen van ambulante begeleiding voor dak- en thuislozen. Deze functies van de maatschappelijke opvang (verblijf en begeleiding) waren tot vorig jaar veelal AWBZ-gefinancierde taken. Met de decentralisatie van de Wmo komen deze ook grotendeels in handen van de gemeente. Op het gebied van opvang wordt daarom aansluiting gezocht bij uitgangspunten van de nieuwe Wmo-gedachte en participatie. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat iedere burger zelfredzaam kan zijn en naar zijn beste kunnen deelneemt aan de samenleving. Dit is echter voor sommige kwetsbare individuen (vooralsnog) te hoog gegrepen. Opvang blijft nodig. In het kader van de OGGZ heeft de gemeente een zorgplicht voor deze groep.

Lokale situatie: dag- en nachtopvang

Het Leger des Heils is een belangrijke aanbieder en schakel in de maatschappelijke opvang in Maastricht. Naast de dag- en nachtopvang leveren zij in Maastricht beschermd wonen en diverse ambulante vormen van begeleiding. De dag- en nachtopvang in Maastricht van het Leger des Heils ligt op Singel 9 en gaat uit van een dagopvang van 30 bewoners en een nachtelijke maximale capaciteit van 50 bedden gedurende de winterpiek. De dag- en nachtopvang in de huidige uitvoering is ontstaan door de samenvoeging van het voormalige Slaaphuis, Koffiehonk aan de Mariastraat en het OAC (verslaafdenopvang aan de Hubertuslaan). Het uitgangspunt van de dag- en nachtopvang Singel 9 is een tijdelijke opvang bieden voor dak- en thuisloze mensen. Er wordt daarbij gestreefd naar het zo klein mogelijk houden van de capaciteit van de opvang door snelle doorstroom te realiseren. Het beleid is dat vanaf de eerste dag in de crisis- en nachtopvang gewerkt wordt aan een terugkeer naar (begeleid) zelfstandig wonen. Binnen 6 weken moet er een analyse van de situatie en de zorgbehoefte plaatsvinden en wordt een integraal ondersteuningsplan opgesteld (zie bijlage II). Het regionaal Team Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen wordt ontwikkeld om zo’n plan te toetsen en kan maatwerkvoorziening(en) toedienen.

Naast de samenvoegingen en veranderingen van locaties van het Leger des Heils werd het afgelopen jaar geïnvesteerd in een (voorbereiding op) transformatie van de maatschappelijke opvang en in de recent ontwikkelde integrale toegang tot de maatschappelijke opvang en beschermd wonen. Deze Centrale Voordeur Opvang en Beschermd Wonen wordt georganiseerd door de gemeente in samenwerking met de lokale maatschappelijke opvangorganisaties, de GGD en het Veiligheidshuis. In het licht van de ontwikkelingen rondom de Wmo zoekt men in de maatschappelijke opvang naar het toewijzen van maatwerkarrangementen die aansluiten bij de behoeften, wensen, maar ook de problematiek van de burger in de opvang.

Lokale objectieve en subjectieve perspectieven

Al heeft het samenvoegen van de opvang op Singel 9 op basis van bed, bad, brood veel kritiek gekregen, het is ook het resultaat van een succesvolle interventie met de Domus. Domus is een beschermde woonvorm met 24-uurs zorg. Met Domus biedt het Leger des Heils harddrugsverslaafde burgers die kampen met multiproblematiek een veilige woonruimte en een zinvolle dagbesteding. Dit is een vorm van specialistische zorg die aansluit bij de behoeften en wensen van dak- en thuislozen

met dominante harddrugverslavingsproblematiek. Dit heeft de verslavingsproblematiek op de Singel 9 sterk verlaagd.

Met de toename van psychiatrisch gerelateerde problemen op de Singel verschuift het probleem in de keten van Veiligheidshuis en traditionele Leger des Heils taken naar de GGZ. De GGZ is, door privatisering en bezuiniging op het gebied van sociale en community psychiatrie en door de gecentraliseerde gezondheidsinstelling waardoor huisartspraktijken minder zichtbaar zijn in de buurt, te weinig ingezet binnen Singel 9. Voeg daaraan toe de nog niet ontwikkelde nieuwe vorm van maatschappelijk werk. Tevens is sprake van een gebroken link in de keten tussen de OGGZ populatie en de GGZ. Dit vraagt om herijking van de samenwerking op het OGGZ gebied (Wolf, 2015).

Wat betreft de lokale situatie van Singel 9 kan deze het best worden beschreven vanuit verschillende perspectieven van de betrokkenen: 1) buurtbewoners, 2) bewoners van Singel, 3) Leger des Heils, en 4) de gemeente.

Uit deze verschillende perspectieven wordt duidelijk dat 'het probleem' niet alleen dat van 'moeilijke mensen' is en daarmee benaderd dient te worden in een bredere (Triade en meer) context. Dit is het probleemgebied waar zowel buurtbewoners, bewoners van Singel 9, de gemeente en het Leger des Heils zich in bevinden. Het vormt een aandachtsgebied waarvoor betrokken instanties en buurtbewoners maatschappelijke verantwoordelijkheid dragen in het participatiestelsel, waarbij hun onderling communicatie centraal staat.

1. Perspectief buurtbewoners

Vanuit de buurtbewoners is de beleving complex. Er zijn zorgen geuit over de transformatie van het voormalige slaaphuis op Singel 9 tot een 24 uren-opvang (dag- en nachtopvang). In het algemeen proberen kritische buurtbewoners een steentje bij te dragen, maar maken zij zich zorgen om de overlast en veiligheid en de consequenties van de samengevoegde voorzieningen op Singel 9. Er is in het verleden een vertrouwensprobleem ontstaan tussen de buurt, de gemeente en het Leger des Heils met het opgeven van het Convenant met de buurt uit 2007. Het gemeenteplan om Singel 9 vijf jaar open te houden, wordt beleefd bij velen in de buurt als risicovol. De buurt erkent ook de verschuiving in het profiel van de bezoeker naar meer GGZ-problematiek en vinden daarbij de risico's alleen maar toenemen. Ze willen dat hieraan in samenwerking met hun actie ondernemen wordt. Buurtbewoners gunnen de bezoekers van Singel 9 een betere, vooral ruimere opvang voor de verschillende doelgroepen met minimaal een buitenruimte en een eervolle slaapzaal en meer dagbestedingsactiviteiten. De buurt en burgers hebben zich ingezet om zo goed mogelijk om te gaan met de problematiek rondom de dag- en nachtopvang. Zo hebben zij zich ingezet voor wijkactiviteiten met als doel de integratie van de bewoners van Singel 9 (Groen lintje, voorstellingen, werkzaamheden creëren, studenten kookavonden) te bevorderen.

2. Perspectief Leger des Heils

Het Leger des Heils richt zich op een diverse en kwetsbare groep burgers aan de onderkant van de samenleving. Het plan van aanpak 2015 voorziet in een brede herijking van de maatschappelijke opvang met onder andere een focus op andere vormen van begeleiding en huisvesting, doorstroom van Leger des Heils cliënten met aandacht voor het concept van eigen kracht en herstel, alsook het beschikbaar houden van maatschappelijke opvang van kwetsbare individuen voor wie dit laatste (nog) te hoog gegrepen is. Het Leger des Heils is bezig met innovatieve initiatieven, zoals herijking van de ambulante begeleiding, herstelgericht werken, zelfhulp, informele zorg en zorg op afstand. Hiervoor is met ketenpartners uit de maatschappelijke opvang en de gemeente een gezamenlijke voordeur ingericht en geïmplementeerd waar het van belang is dat samenwerkende organisaties op uniforme wijze met elkaar kunnen werken. Het Leger des Heils zet zich in om de opvang, de cliënten doorstroom uit Singel 9 en het gebouw te verbeteren.

3. Perspectief Singel 9-bewoners

De cliënten noemen als belangrijkste punten het streven naar een betere organisatie van de hulp, een snellere doorstroming, verbeterde voorzieningen op de Singel met meer individuele begeleiding en meer sociaal contact met de omgeving, “maar niet te veel”. Over de dood van de Singel bewoner zijn de bewoners sterk van mening dat dit een incident was. In de omgang met elkaar is het incident niet typerend voor de dagelijkse gang van zaken op de Singel. Het meeste commentaar leverden de bewoners op de voorzieningen. Bewoners die er al langer verblijven erkennen dat de aanwezigheid van de verschillende groepen irritatie kan opleveren, maar zelden tot problemen leidt. Het gevoel bestaat wel dat ze met diverse problemen wel op “één hoop zitten”. Voor de begeleiding is er behoefte aan meer eigen regie, stille ruimten, meer inbreng in beleid en meer groepsbijeenkomsten zodat ze “zelf de orde in de Singel kunnen helpen handhaven”. Hierbij bestaat ook het gevoel dat doorstroomgesprekken met de staf vaker privé, dus 1 op 1, plaats moeten vinden. Onder de bewoners zijn ook zorgen over de veiligheid van het pand geuit, ondanks de arbo-goedkeuring.

4. Perspectief gemeente Maastricht

De gemeente worstelt met het nieuwe Wmo en participatiebeleid. De nieuwe visie op de burger wordt gedomineerd door het ideaal van participatie, opgevat als de gedachte dat iedere burger naar zijn beste kunnen deelneemt aan de samenleving. Dat vraagt om zelfredzame burgers die niet van de overheid of van andere instellingen en voorzieningen afhankelijk zijn, maar dat is juist niet van toepassing op deze groep. In het meerjarenplan van 2011-2014 is onder het hoofdstuk leefbaarheid en veiligheid aangegeven, dat het centrum van Maastricht een bijzondere positie inneemt, vanwege haar gecompliceerde samenhang van functies, die aandacht vereist vanuit alle aspecten binnen het gemeentelijk beleid en zeker vanuit de veiligheid. Het is in deze context dat het beleid van de Singel- en de OGGZ-populatie wordt gezien.

Er is een duidelijk besef dat de samenwerking tussen burgers, instanties en gemeente nog verder ontwikkeld moet worden. Om dit aan te pakken zijn er sociale wijkteams opgezet in meerdere buurten met een verwachte uitbreiding naar 10 buurten in 2015, maar deze liggen grotendeels buiten het centrale deel van de stad. Met kerninstanties, zoals Trajekt, zijn nieuwe samenwerkingsplannen rondom ‘welzijn’ gemaakt die uitgebreid kunnen worden naar buurt en vrijwilligersorganisaties.

Nawoord OGGZ

Dit report heeft geprobeerd door de stem van veel contacten in het OGGZ en sociaal veld van Maastricht te laten horen inzicht te krijgen en stappen te belichten voor het verbeteren van werk in het nieuwe OGGZ- en Wmo-landschap. De vraag is nu: Hoe kunnen de buurtbewoners, de verschillende instanties in het OGGZ-veld en de gemeente hier het beste op inhaken en wat is daar voor nodig?

Referenties

Arbo Unie B.V. , 29 augustus 2014, Risico-Inventarisatie en –Evaluatie, Leger des Heils Locatie Statensingel Maastricht, kenmerk: EC.670.14.082MA/jdr

Delespaul, P. A. E. G. (2008). Monitoren van Uitkomsten van Zorg in Zuid-Limburg. In J. van Veldhuizen, M. Bähler, D. Polhuis, & J. van Os (Eds.), Handboek FACT (pp. 285-294). Utrecht: De Tijdstroom.

Delespaul, P. A. E. G., Milo, M., Boevink, W., van Os, J., & Regionaal Kenniscentrum Psycope (2015 (unpublished)). Businesscase: Naar een Integrale GGZ Zorg (pp. 32): Universiteit Maastricht.

Everdingen, C. (2015) Onderzoek De Klomp Populatie, Heerlen, Van Everdingen ZorgConsult

Gemeente Maastricht (2009), meerjarenprogramma 2010-2014

Federatie Opvang en Movisie websites

Leger des Heils (2014) Jaarplan Maastricht 2015 Leger des Heils Limburg Brabant

Wolf, J. (2015) Niemand tussen wal en schip. Referentiekader maatschappelijke zorg voor mensen in multiprobleemsituaties. Nijmegen: Academische werkplaats OGGZ.