

Algemeen	
Onderwerp	Verlenging contract Blijfgroep
Verspreiden	Nee
Contactpersoon	Afke Jong
Eenheid	Sturing
E-mail	a.jong@regiogv.nl
Kenmerk	21.0003677
Datum	8 juni 2021

### Voorstel

Nummer	Omschrijving
Voorstel 1.	Instemmen met de verlenging van het contract van de Blijfgroep Oranjehuis Flevoland/ Gooi en Vechtstreek.

### Behandeling

Datum	Overleg	Doel	Conclusie
01-06-21	Ambtelijke klankbordgroep	Adviseren	Akkoord met verdere inrouting. Verbeteren van de samenwerking met gemeenten wordt herkend als aandachtspunt. Gevraagde inzet voor de werkgroep toetsen bij UO.
08-06-21	Uitvoeringsoverleg	Adviseren	Akkoord
17-06-21	Directie-overleg	Vaststellen	
08-07-21	Portefeuillehoudersoverleg	Vaststellen	

### Toelichting

#### Beknopte toelichting

Het contract met de Blijfgroep voor de uitvoering van het Oranjehuis Flevoland/ Gooi en Vechtstreek loopt van rechtswege af en kan nog eenmaal met 2 jaar verlengd worden. Voorstel is het contract te verlengen omdat uit de evaluatie blijkt dat partijen tevreden zijn over de samenwerking en de kwaliteit van de voorziening.

### Bijlage(n)

Nummer	Omschrijving
Bijlage 1.	Voorstel verlenging contract Blijfgroep

Algemeen	
Onderwerp	Evaluatie contract Blijfgroep
Verspreiden	Nee
Contactpersoon	Afke Jong
Eenheid	Sturing
E-mail	a.jong@regiogv.nl
Kenmerk	21.0003676
Datum	18 mei 2021

### Voorstel

Instemmen met de verlenging van het contract van de Blijfgroep Oranjehuis Flevoland/ Gooi en Vechtstreek.

### Kernboodschap

Het contract met de Blijfgroep voor de uitvoering van het Oranjehuis Flevoland/ Gooi en Vechtstreek loopt van rechtswege af en kan nog eenmaal met 2 jaar verlengd worden. Voorstel is het contract te verlengen omdat uit de evaluatie blijkt dat partijen tevreden zijn over de samenwerking en de kwaliteit van de voorziening.

### Aanleiding

In 2015 is er een samenwerkingsovereenkomst gesloten tussen de gemeente Almere, de gemeente Hilversum en Stichting Blijf Groep over het gezamenlijk realiseren van een Oranje Huis in Almere. In 2017 opende het Oranjehuis Flevoland/ Gooi en Vechtstreek haar deuren. Het Oranjehuis is voor 2/3<sup>de</sup> deel van de gemeente Almere en voor 1/3<sup>de</sup> deel van de samenwerkende gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek. Omdat de Regio Gooi en Vechtstreek niet werkt met subsidiering is 2018 een contract met de Blijfgroep afgesloten voor de duur van vier (4) jaar dat eindigt van rechtswege op 31 december 2021. De Regio kan de overeenkomst eenzijdig verlengen met eenmaal twee jaar of aangeven dat zij de opdracht met inachtneming van een opzegtermijn van twee jaar wenst te beëindigen. De opdracht omvat; noodbed, crisisopvang, begeleid wonen en de diensten intake en nazorg.

Tabel 1: schematische weergave contractopbouw

Contract	Begindatum	Einddatum	Duur
Contract 1	1 januari 2018	31 december 2021	4 jaar
Contract 2 (optioneel)	1 januari 2022	31 december 2023	2 jaar

Ten behoeve van een advies over verlenging is een evaluatie uitgevoerd tav:

- Aandachtspunten vanuit Clienttevredenheidsonderzoek en de Cliëntenraad van de Blijfgroep.
- Aandachtspunten vanuit gemeenten en Veilig thuis.
- De samenwerking tussen Blijfgroep en de Regio

De evaluatie is besproken met de Blijfgroep.

### Doel

Continuïteit van de voorziening vrouwenopvang.

### Argumenten

#### Vooraf: Beeld van de opvang:

Jaarlijks maken ongeveer 14 vrouwen (en hun kinderen) uit onze regio gebruik van het Oranjehuis. Niet alle vrouwen uit onze regio komen terecht bij het Oranjehuis Flevoland/ Gooi en Vechtstreek. Landelijk zijn afspraken gemaakt over de capaciteit van de vrouwenopvang in een zgn verdeelmodel dat berust

op solidariteit. Uit veiligheidsoverwegingen kunnen vrouwen ook elders in het land geplaatst worden. Het heeft echter de voorkeur zoveel mogelijk in de eigen regio te plaatsen.

De verdeling tussen regionaal en buiten- regionale plaatsingen in het Oranjehuis is 70% regionaal plaatsingen en 30% van buiten de regio.

De druk op de opvang is hoog. Dit vertaalt zich in een hoge bezettingsgraad (tegen de 100%) van de voorzieningen en een langere verblijfsduur.

**Voorstel:** Instemmen met de verlenging van het contract van de Blijfgroep Oranjehuis Flevoland/ Gooi en Vechtstreek.

**Argument:** Uit de evaluatie blijkt dat partijen tevreden zijn over de samenwerking en de kwaliteit van de voorziening.

**Toelichting:**

Tevredenheid van cliënten:

- Het Clienttevredenheidsonderzoek laat zien dat cliënten het Oranjehuis waarderen met het rapportcijfers 7,5. Cliënten zijn erg tevreden over de omstandigheden en de veiligheid in de voorziening, het contact met de medewerker en de begeleiding van de kinderen. Cliënten zijn minder tevreden over de reactie van medewerkers op overlast, de mate waarin zij zelf beslissingen kunnen nemen over hun leven, de klachtenprocedure en de inhoud van de hulp aan de kinderen. Zie bijlage 1 voor een uitgebreidere samenvatting.
- De Cliëntenraad is een overkoepelend orgaan voor de gehele Blijfgroep. Ze zijn actief betrokken op de verschillende locaties door deel te nemen aan zgn. clientparticipaties op locaties. Zo houden zij feeling met wat speelt. De cliëntenraad geeft de volgende aandachtspunten mee:
  - o Als je besluit te vluchten start een langdurig proces waarin verschillende instanties, zoals het wijkteam of de gemeente, Veilig Thuis, de huisarts en de Blijfgroep, een eigen beeld en beoordeling maken. Cliënten zouden willen dat zij na hun vaak moeilijke/ moedige besluit ergens met open armen werden ontvangen.
  - o Cliënten die aan het begin van het traject staan, weten vaak niet wat hen overkomt. Informatie moet vaak en duidelijk gegeven worden.
  - o Cliënten die gebruik maken van het noodbed ervaren dat de vervolgstap lang onduidelijk blijft en dat zorgt voor onrust.
  - o Ook tijdens een verblijf in het Oranjehuis moeten cliënten vaak verhuizen. Dat is onwenselijk voor kinderen maar zorgt ook voor onrust en stagnatie in het traject.
  - o Over de hulp aan de kinderen zeggen zij dat er te weinig aandacht is voor de problemen van de kinderen en dat niet alle maatschappelijk werkers voldoende kennis van kindproblematiek hebben. Er is wel veel mogelijk maar daar moet je expliciet om vragen en niet alle moeders doen dat.
  - o Over terugkeer naar de gemeente/ uitstroom uit de voorziening zeggen zij dat de overdracht meer aandacht moet krijgen. Zowel om praktische zaken te regelen als om te zorgen dat cliënten goed landen in de nieuwe gemeente/ gemeente van herkomst/ nieuwe woning. Om terugval of nieuwe problemen te voorkomen. Cliënten weten vaak niet goed wat nazorg inhoudt en waar zij recht op hebben. Het is wenselijk dat de gemeente weet dat iemand eraan komt en er aandacht voor diegene is.

Tevredenheid van gemeenten en Veilig Thuis:

Gemeenten/ uitvoeringsdiensten: Het gebeurt sporadisch gemeenten te maken krijgen met cliënten uit de vrouwenopvang. Zij konden geen zinvolle punten meegeven vanuit de uitvoering voor deze evaluatie.

Veilig Thuis is over het algemeen tevreden over de begeleiding vanuit het Oranjehuis. Wel ervaren zij samenwerkingsproblemen tijdens de aanmeldingsfase. De aanmelding verloopt vanuit Veilig Thuis richting de bureaudienst van de Blijfgroep in Amsterdam. Er ontstaat regelmatig discussie over de kwaliteit van de aanmelding. Hierover zijn afspraken gemaakt om de samenwerking te verbeteren.

#### Samenwerking met de Regio Gooi en Vechtstreek:

Namens de Portefeuillehouders Sociaal Domein is de wethouder van Hilversum portefeuillehouder voor het Oranjehuis. Er is jaarlijks een gezamenlijk bestuurlijk overleg met de gemeente Almere en de Blijfgroep (meestal gecombineerd met een werkbezoek.) Tijdens het bestuurlijk overleg worden ontwikkelingen besproken tav de vrouwenopvang en de aanpak van huiselijk geweld.

De Regio is verantwoordelijk voor het accountmanagement en contract-beheer namens de samenwerkende gemeenten. Dit wordt vormgegeven door middel van contractgesprekken, kwartaalgesprekken en meer inhoudelijke projectgroepen. Ook deze gesprekken gebeuren samen met de gemeente Almere. De afgelopen jaren is naast kwalitatieve thema's gewerkt aan het verbeteren van de inhoudelijke en financiële verantwoording. Om de administratieve last zo laag mogelijk te houden is gewerkt aan een set van gezamenlijke prestatie- indicatoren voor zowel de gemeente Almere als de Regio Gooi en Vechtstreek. Deze indicatoren geven beter zicht op in-, door- en uitstroom en aantallen cliënten en kinderen die opgevangen worden uit onze Regio.

In 2019 en 2020 is WMO-toezicht uitgevoerd (eveneens gezamenlijk met de gemeente Almere). Hieruit zijn geen bijzonderheden naar voren gekomen.

#### Reactie van de Blijfgroep op de evaluatie:

De Blijfgroep herkent de bovengenoemde punten. We hebben vooral gekeken naar aandachtspunten voor de komende 2 jaar. We zien dat zowel cliënten als gemeenten aangeven dat de samenwerking tussen de vrouwenopvang en de gemeente aandacht behoeft. De Blijfgroep stelt de volgende acties voor:

- Periodiek uitnodigen van gemeenteraden voor een werkbezoek. Dit is voor het laatst in 2019 georganiseerd. Hierbij waren ook raden uit de Gooi en Vechtstreek en dit werd gewaardeerd. Voorstel is om dit in 2022 met de nieuwe gemeenteraden weer te herhalen.
- De afstemming met Veilig Thuis is onderdeel van een periodiek overleg tussen de bureaudienst van het Oranjehuis en VT.
- Verbetervoorstel: Om de afstemming in de keten te verbeteren (met name wanneer vrouwen uitstromen uit de opvang maar ook om opvang te voorkomen) wordt voorgesteld om met vertegenwoordigers van de gemeentelijke uitvoeringsdiensten, ambulante vrouwenopvang en nazorg van Kwintes en Veilig Thuis een werkgroep in te richten die aan de slag gaat met het benoemen en implementeren van concrete verbeteracties zoals:
  - o Warme overdracht bij uitstroom.
  - o Benutten van het Oranjehuis om te voorkomen dat opvang nodig is door een combinatie te leggen tussen ambulante vrouwenopvang en een zeer korte time-out in de opvang.

#### **Kanttekeningen**

Dit voorstel volgt contractueel gemaakte afspraken. Risico van het niet verlengen van het contract is dat de Blijfgroep bezwaar zal maken omdat de afspraak is dat het contract verlengd wordt op basis van de evaluatie. Daarnaast komt de afgesproken opzegtermijn overeen met de periode van verlenging.

#### **Financiën**

Het Oranjehuis wordt gefinancierd vanuit de Decentralisatie- uitkering Vrouwenopvang (DUVO) en valt onder de begroting bij het beleidsplan bescherming en opvang. De contractwaarde bedraagt 800.000,= per jaar (2021). In de afgelopen jaren is het contract geïndexeerd. Het budget is ruim voldoende gebleken voor het uitvoeren van de gecontracteerde activiteiten.

### **Uitvoering**

Afgezien van de door de Blijfgroep voorgestelde verbeteracties zijn er geen aandachtspunten voor de uitvoering.

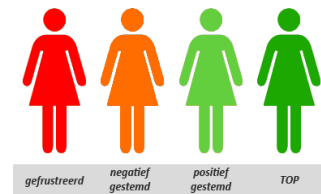
Voor de werkgroep wordt inzet gevraagd vanuit de USD- een consultant per USD die 2 a 3 gesprekken van de werkgroep bijwoont en de acties daaruit doorzet naar de eigen collega's.

### **Bijlage(n)**

1. Handout CQI niet ambulante

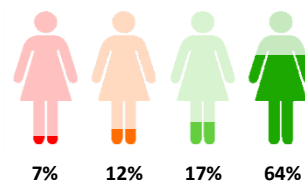
## 01 | Inleiding

Deze FACTSHEET toont de vragen uit het klanttevredenheidsonderzoek (CQI) dat gehouden is onder niet-ambulante cliënten van de opvang. Voor elke vraag is een rapportcijfer berekend op basis van de gegeven antwoorden waarbij geldt dat een 0 zeer slecht is en een 10 uitmuntend. Tevens wordt voor elk thema weergegeven hoeveel procent van de antwoorden zich in een bepaalde categorie bevindt. Hiervoor wordt het volgende figuur gebruikt:



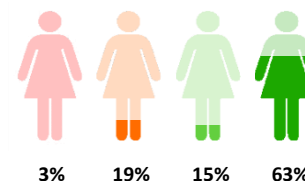
## 02 | De omstandigheden in de voorziening

vraag	berekend rapportcijfer
11. Heeft u privacy in de voorziening? (n=25)	8,5
12. Is de sfeer prettig? (n=25)	8,5
13. Zijn de huisregels duidelijk? (n=25)	8,5
14. Is het schoon in de voorziening? (n=24)	8,5
15. Is het eten goed dat u in de voorziening krijgt? (n=12)	7,5
16. Bent u veilig in de voorziening? (n=25)	9,5
17. Soms zijn er vervelende situaties in de voorziening. Doordat iemand bijvoorbeeld overlast veroorzaakt. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt? (n=19)	4,6
18. Soms zijn er gevaarlijke situaties in of rondom de voorziening. Doordat iemand bijvoorbeeld bedreigend of agressief is. Doen de medewerkers er iets aan als er zoiets gebeurt? (n=18)	6,3



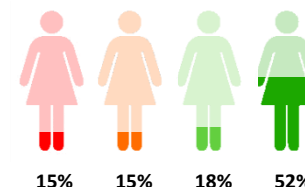
## 03 | Het contact met de medewerker van de voorziening

vraag	berekend rapportcijfer
19. Is de medewerker beleefd tegen u? (n=25)	8,3
20. Luistert de medewerker aandachtig naar u? (n=25)	8,3
21. Heeft de medewerker genoeg tijd voor u? (n=25)	7,6
22. Neemt de medewerker u serieus? (n=25)	7,6



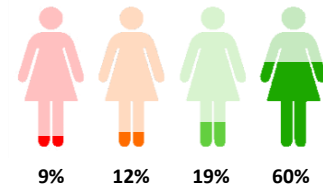
## 04 | Passende opvang en hulp vanuit de voorziening

vraag	berekend rapportcijfer
23. Kunt u in de voorziening zelf beslissingen nemen over uw leven? (n=25)	6,1
24. Houdt de voorziening rekening met wat u wilt? (n=24)	7,1
25. Krijgt u hulp zo veel als u nodig heeft? (n=24)	7,1
26. Krijgt u hulp zo snel als u nodig heeft? (n=24)	5,8
27. Kunt u medewerkers bereiken als u hulp nodig heeft? (n=25)	6,9
28. Krijgt u advies bij uw veiligheid? (n=25)	7,3
29. Zijn er afspraken met u gemaakt over uw begeleiding? (n=25)	7,6
30. Bespreken medewerkers met u of de opvang en hulp nog steeds bij u past? (n=25)	6,8
31. Krijgt u de informatie die u nodig heeft? (n=24)	7,4
32. Krijgt u op het juiste moment informatie? (n=24)	6,8
33. Leggen medewerkers u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=25)	7,6
34. Weet u wat u kunt doen als u een klacht heeft over de voorziening of een medewerker? (n=25)	5,6
35. Is alle hulp die u krijgt op elkaar afgestemd? (n=24)	7,5



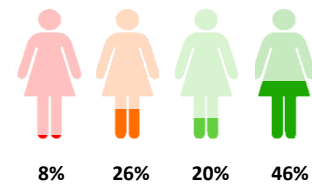
## 05 | Kinderen

vraag	berekend rapportcijfer
37. Zijn er afspraken met u gemaakt over de begeleiding van uw kinderen? (n=19)	8,9
38. Krijgen uw kinderen hulp zo veel als zij nodig hebben? (n=18)	7,0
39. Zijn uw kinderen veilig in de voorziening? (n=17)	9,6
40. Krijgt u advies bij de opvoeding van uw kinderen? (n=18)	6,7
41. Zijn er speelactiviteiten voor uw kinderen die passen bij hun leeftijd? (n=19)	6,3

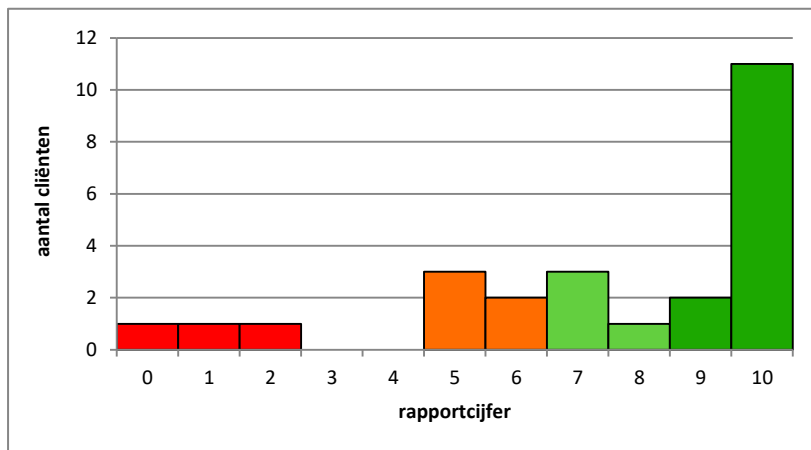


## 06 | Resultaat van de hulp vanuit de voorziening en van andere instanties

vraag	berekend rapportcijfer
42. Gaat het door de hulp beter met u? (n=23)	6,5
43. Kunt u door de hulp beter de dingen doen die u belangrijk vindt? (n=21)	6,8
44. Kunt u door de hulp beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had? (n=22)	5,6
45. Kunt u door de hulp beter beslissingen nemen over uw leven? (n=22)	6,7
46. Heeft u door de hulp meer hoop voor de toekomst? (n=21)	7,8
47. Krijgt u hulp van andere instanties? (n=20)	7,5



## 07 | Rapportcijfer



Gemiddeld rapportcijfer  
(n=25)

**7,5**

