

Nico Adriaan Stichting
T.a.v. A. Schaaïj
Vijverhofstraat 35-37
3032 SB Rotterdam

Onderwerp:

Uitkomst onderzoek veiligheid Nico Adriaan
Stichting locatie Vijverhofstraat 35-37

Bezoekadres:

Coolsingel 40, Rotterdam

Postadres:

Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Internet: www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/

Van: Muzaffer Yukseyildiz

Tel.nr: 06- 53311526

E-mail: regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl

Bijlagen: 5

Datum: 14 december 2021

Geachte mevrouw Schaaïj,

Het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna Toezicht Wmo) heeft naar aanleiding van signalen in een krantenartikel¹ besloten om een onafhankelijk onderzoek te doen naar zorgaanbieder Nico Adriaan Stichting (hierna NAS). De signalen hadden o.a. betrekking op de veiligheid van cliënten op locatie Vijverhofstraat 35-37 (hierna Vijverhofstraat) en de aanwezigheid van een mogelijke huisdealer.

In deze brief treft u de resultaten van dit onderzoek aan. De onderzoeksmethode is opgenomen in bijlage 1, de procedure tot openbaarmaking is opgenomen in bijlage 2.

Toetsingscriteria en afbakening onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd aan de hand van de kwaliteitseisen in de Wet maatschappelijke ondersteuning² en kwaliteitseisen uit het regionaal Toezichtskader van Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond.³ Op basis van de signalen is het onderzoek afgebakend tot de veiligheid van bezoekers (hierna cliënten) die gebruik maken van de dagopvang en de gebruikersruimten op de Vijverhofstraat.

Op verzoek van het Toezicht Wmo heeft NAS aan alle medewerkers een mail gestuurd. In deze mail is het onderzoek aangekondigd en een oproep aan de medewerkers gedaan om rechtstreeks met het Toezicht Wmo contact op te nemen. Eén medewerker heeft hiervan gebruik gemaakt. Het Toezicht Wmo heeft een interview met deze medewerker afgenomen. Het Toezicht Wmo heeft hiermee beoogd de medewerkers de kans te geven buiten het zicht van de organisatie en de cliënten hun verhaal te kunnen delen.

¹ <https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/een-huisdealer-die-alleen-op-papier-niet-bestaat-b025f8d3/>

² Artikel 3.1 Wmo

³ <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/Toezichtskader-definitief-2019.pdf>



Onderzoeksvraag

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van de volgende onderzoeksvraag:

In hoeverre heeft NAS de veiligheid van cliënten op de Vijverhofstraat geborgd mede in relatie tot een mogelijke huisdealer?

Achtergrond

De geschiedenis van NAS gaat terug naar Perron Nul (periode 1987 tot 1994). NAS wil zich inzetten voor de meest kwetsbare (en over het algemeen verslaafde) personen in de samenleving. NAS werkt vanuit de visie van "lage drempel en een lange adem."⁴ In het beleid van NAS is dit als volgt omschreven "als je niet meer weet waar je terecht kunt, kom dan naar onze huiskamer."

De Vijverhofstraat is een laagdrempelige opvanglocatie waar bezoekers (met en zonder een Wmo-indicatie) terecht kunnen. De Vijverhofstraat biedt drie vormen van ondersteuning aan:

- 1) Dagopvang voor bezoekers met en zonder een Wmo-indicatie van de gemeente.
- 2) Twee gebruikersruimten voor bezoekers die harddrugs willen gebruiken.
- 3) Nachtopvang voor 24 slapers.

Bevindingen Toezicht Wmo

• Veiligheidsbeleid NAS

NAS beschikt over beleid met diverse protocollen om de veiligheid van cliënten te waarborgen. Met betrekking tot het gebruik van alcohol en drugs is het beleid per locatie geconcretiseerd in een protocol. Voor de Vijverhofstraat is opgenomen dat bezoekers alleen met toestemming van NAS drugs mogen gebruiken in de daarvoor bestemde twee gebruikersruimten (spuit- en rookruimten). Buiten deze gebruikersruimten mogen bezoekers op de Vijverhofstraat geen drugs gebruiken. In de huisregels voor de dagopvang is eveneens opgenomen dat het gebruik van drugs "voor de veiligheid van iedereen aan strenge regels is gebonden" en "de bezoekers alleen met toestemming van de begeleiders en medische dienst op de Vijverhofstraat drugs mogen gebruiken."

De regels voor het gebruik van drugs zijn puntsgewijs uitgewerkt en op de deuren van de gebruikersruimten op de Vijverhofstraat opgehangen. Hierin wordt o.a. aangegeven dat "dealen ten strengste verboden is." In de richtlijn waarschuwing huiskamer is opgenomen dat bij dealen in of nabij de voorziening overgegaan zal worden tot een schorsing. In het schorsingsbeleid staat dat NAS liever niet overgaat tot een schorsing. De visie van NAS "een lage drempel en een lange adem" en "niemand op straat" is hierin richtinggevend. Voor schorsing van cliënten worden vier processtappen toegepast: 1) mondelinge waarschuwing,

⁴ <https://nasrotterdam.nl/over-de-nas/waarom-we-het-doen/>



2) officiële waarschuwing, 3) time out en 4) schorsing. Bij constatering van dealen wordt de cliënt de eerste keer voor drie dagen geschorst, de tweede keer voor vijf dagen geschorst en de derde keer voor tien dagen geschorst.

- **Veiligheidsbeleving**

Alle geïnterviewde cliënten geven aan zich veilig te voelen op de Vijverhofstraat. Sommige vinden dat het artikel een onjuiste weergave geeft van de werkelijkheid en anderen vinden dat de situatie wordt opgeblazen. Alle cliënten zijn op de hoogte van de huisregels en de regels voor de gebruikersruimten. Volgens meerdere cliënten biedt de Vijverhofstraat meer dan alleen veiligheid. Het is een plek waar verslaafden mogen samenkomen om op een veilige manier drugs te gebruiken. Cliënten vinden het prettig om samen met anderen te gebruiken. Verder kunnen de cliënten tegen een gereduceerd tarief (van twee euro) warm eten en soms deelnemen aan laagdrempelige activiteiten. De meeste cliënten die gebruik maken van de dagopvang zijn vele jaren verslaafd. Ze kennen elkaar nog uit de tijd van Perron Nul⁵ en de oude Paulus Kerk.⁶ De cliënten willen liever niet op straat drugs gebruiken, dat geeft een gevoel van gejaagdheid en onveiligheid. Ook willen ze andere mensen op straat niet tot last zijn. De meeste cliënten hechten waarde aan de gebruikersruimten op de Vijverhofstraat.

Volgens medewerkers hebben cliënten op de Vijverhofstraat te maken met complexe problematiek en een chronische verslavingsachtergrond. Deze cliënten hebben over het algemeen niet de intentie om af te kicken. Sommige zijn door hun gedrag overal weggestuurd en niet meer welkom op andere opvanglocaties in Rotterdam. Medewerkers vinden de werkwijze van NAS (lage drempel en een lange adem) belangrijk om aan te kunnen haken bij de leefwereld van cliënten. Dat is in de praktijk niet altijd makkelijk. De medewerkers maken zich zorgen dat deze cliënten uit beeld raken en verder in de problemen kunnen komen. Vier medewerkers vinden dat de veiligheid altijd geborgd moet zijn om effectieve begeleiding aan cliënten te bieden. Dat is in de afgelopen jaren niet altijd het geval geweest. Volgens deze medewerkers zijn signalen van onveiligheid onvoldoende opgepakt door het management.

Het Toezicht Wmo heeft tijdens de interviews gevraagd om het veiligheidsgevoel op de Vijverhofstraat met een cijfer te beoordelen. De meeste cliënten beoordelen de veiligheid met een ruime voldoende (zie bijlage 3). Dit blijkt ook uit een recent uitgevoerd cliënttevredenheidsonderzoek⁷. 90% van de bezoekers voelt zich veilig bij de NAS. Vier medewerkers beoordelen de veiligheid van cliënten op de Vijverhofstraat met een ruime voldoende. Twee medewerkers vinden de veiligheid ondermaats en drie medewerkers wilden de veiligheid niet met een cijfer beoordelen (zie bijlage 4).

⁵ Periode 1987 tot 1994, plek naast centraal station waar verslaafden gebruikten.

⁶ Na perron 0 heeft de oude Paulus kerk veel verslaafden opgevangen.

⁷ Right Marktonderzoek en Advies B.V. 19-10-2021, dit onderzoek is uitgevoerd op alle voorzieningen van NAS.



- **Huisdealer**

- **Definitie**

In het krantenartikel wordt gerefereerd naar een "huisdealer die alleen op papier niet bestaat" en "de leiding van NAS laat hem hierbij bewust zijn gang gaan en heeft zelfs een monopoliepositie voor hem gecreëerd door concurrerende handelaars consequent uit het gebouw te weren." De definitie van een dealer is een "handelaar in drugs."⁸ In de huidige wetgeving en overheidsbeleid is er geen definitie opgenomen voor een huisdealer. In de theorie wordt verwezen naar een definitie (behorende bij een richtlijn uit 1978) uit de Opiumwet. Het gaat hierbij om "een handelaar in henneproducten die met het vertrouwen en onder bescherming van de staf van een jongerencentrum met uitsluiting van anderen gelegenheid krijgt in dat jongerencentrum henneproducten te verkopen."⁹ In die periode werden huisdealers in een jongerencentrum gedoogd¹⁰ en niet strafrechtelijk vervolgd.¹¹

Op basis van bovenstaande constateert het Toezicht Wmo dat er geen eenduidige definitie is voor een huisdealer. Tegen de achtergrond van het krantenartikel en de theorie komen drie factoren naar voren bij een huisdealer. Het gaat hierbij om 1) een persoon die in drugs handelt, 2) deze persoon bescherming krijgt van de organisatie waar die mee samenwerkt 3) en andere dealers door de organisatie worden uitgesloten.

Omdat de definitie voor een huisdealer onvoldoende eenduidig is heeft het Toezicht Wmo tijdens de interviews, naast de bovenstaande factoren, ook naar de zienswijze van het management, medewerkers en cliënten gevraagd.

- **Zienswijze cliënten**

Volgens de geïnterviewde cliënten is er geen huisdealer op de Vijverhofstraat en werkt NAS niet samen met een dealer. Alle verslaafde cliënten hebben een eigen dealer. Volgens sommige cliënten is het makkelijk om aan drugs te komen omdat het tegenwoordig tot aan je voordeur wordt bezorgd. Anders staan er genoeg dealers op de straathoeken. Bij een aantal dealers is het bekend dat er op de Vijverhofstraat gebruikersruimten zijn, deze dealers lopen dan langs of staan te wachten in de nabije omgeving. In het krantenartikel genoemde huisdealer is bij de meeste cliënten bekend. Deze persoon is de kok op de Vijverhofstraat en zorgt twee dagen per week voor het eten. Daarnaast is deze persoon ook een verslaafde en wordt door sommige cliënten gezien als "één van ons". De cliënten die deze persoon kennen geven aan dat ze nooit zijn bedreigd of geïntimideerd door deze persoon.

⁸ Van Dale woordenboek

⁹ Opiumwetgeving en drugsbeleid, Blom T, 2015

¹⁰ De coffeeshop: een studie van een opmerkelijk fenomeen, prof. dr. Tom Decorte, 2010-2011.

¹¹ Evaluatie van het Nederlands drugsbeleid, Trimbos Instituut, 2009



De meeste cliënten komen tussen 9 en 10 uur naar de Vijverhofstraat. Om de dag door te komen willen ze zo vroeg mogelijk drugs gebruiken. Een dosis drugs kost vijf euro, soms hebben cliënten geen geld en dan wordt drugs van elkaar geleend. Cliënten zien dit niet als dealen maar het helpen van elkaar. Deze cliënten zien hun verslaving als een ziekte en de drugs als een medicijn. Overigens kan het onderling lenen van drugs, en later niet terugkrijgen, een belangrijke aanleiding zijn voor ruzie tussen de cliënten. Daarnaast komt regelmatig voor dat een dealer voor vijf of tien euro niet wil langskomen. Dan wordt geld bij elkaar gelegd en gaat één persoon drugs bestellen en vervolgens ophalen. Dit wordt gezien als het doen van "boodschappen" voor elkaar. Na het krantenartikel heeft NAS de regels voor de gebruikersruimten verder aangescherpt. In de nieuwe situatie mogen cliënten geen boodschappen meer doen voor elkaar.

Het Toezicht Wmo heeft tien cliëntendossiers ingezien. Hierin zijn geen aantekeningen/signalen over intimidatie en een huisdealer aangetroffen.

- **Zienswijze bestuurder en managers**

Het management (bestuurder en teammanagers) heeft een duidelijke zienswijze: NAS heeft geen afspraken met een dealer en dealen op de Vijverhofstraat, en in de nabije omgeving, mag niet. Bij constatering van dealen volgen er altijd consequenties, zoals een schorsing. Volgens het management kennen de meeste cliënten elkaar nog uit de tijd van Perron Nul. Deze cliënten hebben buiten de Vijverhofstraat ook veel contact met elkaar. Het management voelt zich verantwoordelijk voor de locatie Vijverhofstraat en de nabije omgeving (straat aan de voorzijde en de zijstraten), maar heeft weinig invloed op wat zich daarbuiten afspeelt.

In het krantenartikel genoemde huisdealer is volgens het management een verslaafde cliënt. Deze persoon komt naar de Vijverhofstraat om o.a. drugs te gebruiken. Daarnaast krijgt deze persoon twee dagen per week begeleiding van NAS. Ook op de overige dagen was deze persoon regelmatig te vinden op de Vijverhofstraat. Na het verschijnen van het krantenartikel zijn de regels aangescherpt en mag deze persoon alleen nog maar op de begeleidingsdagen langskomen. De bestuurder vindt deze situatie spijtig, omdat deze persoon niet meer volledig in beeld is en zonder toezicht drugs gebruikt. Een van de managers had sterke vermoedens dat deze persoon een dealer was, maar heeft dit nooit feitelijk geconstateerd. Volgens deze manager komt het regelmatig voor dat cliënten onderling dealen. Op locaties waar gebruikersruimten zijn, is de kans groot dat er gedeald wordt. Maar dit is nooit met goedkeuring van NAS gebeurd en deze situatie is ook nooit gedoogd.

Het Toezicht Wmo heeft notulen van vergaderingen van het managementteam opgevraagd. NAS heeft niet alle gevraagde notulen kunnen aanleveren en de kwaliteit van de aangeleverde notulen was niet optimaal. Het Toezicht Wmo heeft in de ontvangen notulen geen aantekeningen/signalen over een mogelijke huisdealer aangetroffen. In de notulen van het



team ambulante woonbegeleiding¹² is op 16 maart 2021 gesproken over “het gedoogbeleid en huisdealer bij de NAS.” Volgens de manager van dit team is dit ongelukkig genotuleerd; een medewerker heeft tijdens de vergadering aangegeven dat er geruchten zijn over een huisdealer en gedoogbeleid van NAS. Deze medewerker is doorverwezen naar de manager van de dagopvang. Dit signaal is door de manager van het team ambulante woonbegeleiding niet opgepakt omdat (volgens deze manager) NAS geen huisdealer heeft.

Na het krantenartikel is de bestuurder bij alle teams langsgegaan om dit onderwerp te bespreken. Sommige medewerkers hebben aangegeven dat het binnen NAS bekend is, dat de persoon in het krantenartikel in drugs dealt, maar dit nooit feitelijk hebben waargenomen. Volgens het management staan ambulante medewerkers op een afstand van de dagopvang en de gebruikersruimten. Deze medewerkers horen verhalen van de cliënten die in begeleiding zijn en op die manier ontstaan geruchten over een huisdealer en gedoogbeleid.

- **Zienswijze medewerkers**

De medewerkers en een ex-medewerker (hierna medewerkers) geven aan dat er geen samenwerking is tussen een huisdealer en NAS. Het komt vaak voor dat cliënten onderling in drugs dealen. Dit gebeurt vooral op locaties waar gebruikersruimten zijn. Daarnaast is bij alle organisaties bekend dat deze cliënten verslaafd zijn en drugs kopen om op de Vijverhofstraat te kunnen gebruiken.

Vier medewerkers spreken over een “gedoogconstructie”. De meningen van deze medewerkers zijn hierover verschillend van elkaar. Volgens één medewerker werd het dealen op straat (bij de Vijverhofstraat) door NAS gedoogd. Volgens deze medewerker hebben cliënten meerdere redenen om naar de Vijverhofstraat te komen, één daarvan is om aan drugs te komen. De tweede medewerker vindt het niet veilig als allerlei dealers rond de Vijverhofstraat hangen en in drugs dealen. Dit brengt voor cliënten veel risico’s met zich mee. Daarom kwam het NAS ook goed uit dat cliënten onderling in drugs dealden. De overige twee medewerkers geven aan dat er vooral in de gebruikersruimten, buiten het zicht van de medewerkers van dagopvang, werd gedeald. Dit is meerdere keren feitelijk geconstateerd door deze medewerkers en aangekaart bij het management en de vorige bestuurder, maar nooit op gehandhaafd. Volgens één van deze medewerkers kan het samenwerken met een dealer ook voordelen met zich meebrengen. De organisatie met gebruikersruimten kan op deze wijze de kwaliteit van drugs controleren, het gebruik van de cliënten monitoren en cliënten kunnen wegblijven bij schimmige dealers. In de huidige situatie mogen cliënten geen drugs kopen, maar wel gebruiken.

De overige vijf medewerkers geven aan dat er op de Vijverhofstraat niet wordt gedeald. Volgens twee medewerkers wordt bij een feitelijke constatering van het dealen direct

¹² Deze medewerkers zijn niet werkzaam op de dagopvang, maar bieden begeleiding aan cliënten thuis.



overgegaan tot een schorsing. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is dat het door de medewerkers feitelijk geconstateerd moet worden en ze niet op basis van geruchten cliënten kunnen sanctioneren.

In het krantenartikel genoemde huisdealer is een cliënt van NAS. Deze persoon is verslaafd aan drugs en krijgt begeleiding van NAS. Vier medewerkers hebben gezien dat deze persoon, met name op straat en in de gebruikersruimten, drugs overhandigde aan anderen. Volgens één medewerker is deze persoon een belangrijke sleutelfiguur in het dealen op de Vijverhofstraat. Een andere medewerker heeft gezien dat deze persoon grote hoeveelheden papiergeld bij zich had terwijl verslaafde cliënten dat nooit hebben. Meerdere medewerkers geven aan dat diverse cliënten, in de afgelopen jaren, hebben geklaagd over intimidatie door deze persoon. Het is een persoon met dominant gedrag die alle mogelijke ruimte pakt. Deze persoon bemoeit zich met andere cliënten en is vaak op de Vijverhofstraat. Daarnaast kan deze persoon voor een intimiderende sfeer zorgen en heeft soms een grote mond tegen de medewerkers. Sommige medewerkers voelden zich hierdoor niet veilig. In de omgang met cliënten was er sprake van willekeur, met name de vorige bestuurder had hier een groot aandeel in. De oude garde van Perron Nul werd beter behandeld. Deze personen konden zich meer permitteren dan andere cliënten. In het krantenartikel genoemde huisdealer behoort ook tot de oude garde. Volgens medewerkers zijn deze personen in de afgelopen jaren onvoldoende gecorrigeerd op hun gedrag. De meeste medewerkers vinden de werkwijze van de nieuwe bestuurder consequenter; NAS wordt professioneler waarbij minder sprake is van willekeur in de behandeling van cliënten en de regels worden strikter nageleefd.

- **Veiligheidsrisico's**

In het onderzoek heeft het Toezicht Wmo de volgende veiligheidsrisico's geconstateerd.

- 1. Gebruikersruimten**

De Vijverhofstraat beschikt over twee gebruikersruimten. Deze ruimten bevinden naast de huiskamer en hebben een eigen toegangsdeur. NAS registreert, bij de voordeur van de Vijverhofstraat, de cliënten die gebruik willen maken van de gebruikersruimten. In de richtlijnen zijn concrete criteria opgenomen voor de gebruikersruimten, bijvoorbeeld "niet dealen" en "maximaal verblijf van 30 minuten per persoon." Vanuit de huiskamer of gang is er geen toezicht op deze cliënten. Verder is het niet gebruikelijk dat medewerkers deze ruimten, zonder gerichte aanleiding, ingaan. Sommige medewerkers omschrijven deze ruimten als "no-go area." Terwijl meerdere medewerkers aangeven dat het dealen van drugs vooral in deze ruimten plaatsvindt.



2. Huisvesting

Het pand op de Vijverhofstraat is sterk verouderd. Het is klein en ongeschikt om meerdere vormen van ondersteuning aan verschillende complexe doelgroepen naast elkaar aan te bieden. Deze werkwijze brengt voor de veiligheid van cliënten risico's met zich mee. Zo komen de slapers van de nachtopvang rechtstreeks in aanraking met de gebruikers van de dagopvang. In het onderzoek zijn twee voorbeelden genoemd dat een slaper op deze wijze verslaafd is geraakt aan drugs.

Oordeel Toezicht Wmo

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is de veiligheid van cliënten, die gebruik maken van de gebruikersruimten en de dagopvang op de Vijverhofstraat, niet optimaal. Het is positief dat NAS zich inzet voor zo'n complexe doelgroep, de cliënten zich veilig voelen op de Vijverhofstraat en veel waarde hechten om op een veilige manier drugs te kunnen gebruiken. Het veiligheidsbeleid van NAS biedt duidelijke kaders voor veiligheid, maar de uitvoering in de praktijk ontbreekt. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de veiligheid op de Vijverhofstraat altijd geborgd moet zijn. Het gebrek aan toezicht in de gebruikersruimten en de verouderde huisvesting (in combinatie met drie vormen van ondersteuning waardoor niet-verslaafden direct in aanraking komen met verslaafden) brengen veiligheidsrisico's met zich mee. Onder deze omstandigheden kan de veiligheid van cliënten onvoldoende gewaarborgd worden.

In het krantenartikel genoemde huisdealer is een cliënt van NAS. Meerdere medewerkers hebben deze persoon, op de Vijverhofstraat of in de nabije omgeving, zien dealen. Maar het Toezicht Wmo heeft geen samenwerking tussen NAS en deze persoon geconstateerd. Het Toezicht Wmo heeft in de cliëntdossiers en uit interviews met cliënten geen signalen over intimidatie door deze persoon geconstateerd. Toch hebben meerdere medewerkers signalen van onveiligheid en intimidatie door deze persoon opgeschaald naar het management, maar adequate maatregelen zijn uitgebleven. Dit gebeurde vooral in de periode van de vorige bestuurder. Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft het management de signalen van medewerkers onvoldoende serieus genomen en ernstig tekortgeschoten in de zorg voor de veiligheid van medewerkers en cliënten. Door de komst van de nieuwe bestuurder is deze situatie verbeterd, maar NAS zal meer moeten investeren in veilig werken conform het veiligheidsbeleid.

Verder blijkt uit onderzoek dat veel cliënten onderling in drugs dealen en de gebruikersruimten op de Vijverhofstraat een aanzuigende werking hebben op dealers. Het wegsturen van deze cliënten op de Vijverhofstraat kan tot nieuwe maatschappelijke problemen leiden. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het hierbij van belang om samen met de ketenpartners, op zoek te gaan, naar een integrale aanpak en een veilige oplossing.



Verbetertraject

Op basis van het onderzoek verwacht het Toezicht Wmo dat NAS maatregelen treft om de veiligheid op de Vijverhofstraat te verbeteren. Het Toezicht Wmo doet hiervoor de onderstaande aanbevelingen. Het Toezicht Wmo verwacht dat deze maatregelen uiterlijk op 1 juni 2022 zijn geïmplementeerd en geborgd in de organisatie.

Om de voortgang van het verbetertraject te monitoren ontvangt het Toezicht Wmo uiterlijk op 1 februari 2022 een plan van aanpak en uiterlijk op 1 april 2022 een tussentijdse voortgangsrapportage.

1. Zorg voor nieuwe huisvesting waarbij de drie vormen van ondersteuning op een veilige manier aangeboden kunnen worden. Indien dit niet mogelijk is, breng dan de risico's van de verschillende ondersteuningsvormen (in combinatie met elkaar) in kaart en tref maatregelen om de veiligheid op de Vijverhofstraat te vergroten. Dit kan betekenen dat NAS één van de ondersteuningsvormen niet meer kan aanbieden. Hierbij is het van belang om samen met de ketenpartners op zoek te gaan naar een integrale aanpak en een veilige oplossing voor de cliënten.
2. Zorg voor permanent toezicht in de gebruikersruimten.
3. Tref maatregelen zodat op de Vijverhofstraat en in de gebruikersruimten tussen de cliënten niet gedeald kan worden.
4. Zorg dat alle medewerkers op de hoogte zijn van het veiligheidsbeleid van NAS en werk conform dit beleid.
5. Neem signalen van medewerkers over veiligheid serieus en tref maatregelen om de veiligheid op de Vijverhofstraat te vergroten.

Het Toezicht Wmo sluit hiermee het onderzoek af.

De gemeente Rotterdam krijgt een kopie van deze brief.

Met vriendelijke groet,

Muzaffer Yukseyildiz
Toezichthouder Wmo
GGD Rotterdam-Rijnmond



Bijlage 1: Onderzoeksmethode

Het Toezicht Wmo heeft het onderzoek als volgt uitgevoerd:

- 7 interviews met cliënten (inclusief de mogelijke huisdealer).
- 8 interviews met medewerkers
- 1 interview met een ex-medewerker
- 1 interview met de bestuurder en teammanager dagopvang
- 1 interview met teammanager extramurale begeleiding
- Inzage 10 cliëntendossiers
- Analyse veiligheidsbeleid NAS.
- Inzage notulen management vergaderingen periode 1-1-2020 t/m 11-10-2021
- Inzage overzicht incidenten en calamiteiten periode 1-1-2020 t/m 11-10-2021
- Inzage cliënttevredenheidsonderzoek 2020 en 2021
- Inzage klachten periode 1-1-2020 t/m 11-10-2021



Bijlage 2: Procedure tot openbaarmaking resultaten onderzoek

Het Toezicht Wmo heeft preventief toezicht uitgevoerd naar de veiligheid cliënten op de Vijverhofstraat 35-37 door zorgaanbieder NAS.

Op 14 december 2021 heeft NAS de concept rapportage van dit onderzoek ontvangen voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden en op 22 december 2021 hierop gereageerd. Verder heeft NAS gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot het indienen van een formele reactie van maximaal 200 woorden op deze rapportage. De reactie van NAS is opgenomen in bijlage 5.



Bijlage 3: Veiligheidsgevoel cliënten Vijverhofstraat op een van schaal 1 t/m 10

Clïënt	Cijfer	Toelichting cliënten
1	9	Fijn dat er bewaking is aan de voordeur zodat niet iedereen naar binnen kan komen. Na een half uur in de gebruikersruimte moet je de ruimte verlaten.
2	7,5	NAS doet het goed. Binnen is het veilig, buiten niet.
3	10	Als de Vijverhofstraat er niet zou zijn, dan zou het heel erg slecht gaan met vele van ons. Het is belangrijk dat er een plek is waar we naar toe kunnen gaan.
4	7,5	Ik ben hier niet heel lang, sommige regels kunnen beter gehandhaafd worden. Communicatie met gebruikers vind ik belangrijk.
5	8	Ik kom hier vijf dagen per week en wordt beziggehouden. Ik doe bijvoorbeeld prikken op straat, zo blijf ik bezig.
6	9	Het is belangrijk dat gebruikers van de straat worden gehaald en binnen op een veilige manier kunnen gebruiken. Buiten zijn er veel risico's.
7	5	Ik voel mij hier veilig maar geef toch een 5 als cijfer. In mijn eigen huis geef ik de veiligheid een 10.



Bijlage 4: Veiligheidsgevoel (ex) medewerkers, managers en bestuurder over de cliënten op de Vijverhofstraat op een van schaal 1 t/m 10

Medewerker	Cijfer	Toelichting medewerkers
1	7	We hebben een complexe doelgroep met veel psychiatrische problematiek. Sommige cliënten zijn onberekenbaar. Al hebben we de veiligheid goed georganiseerd, het kan nog steeds onveilig aanvoelen.
2	-	Wil veiligheid liever niet met een cijfer beoordelen.
3	-	Wil veiligheid liever niet met een cijfer beoordelen.
4	7	Het is belangrijk dat we leren om in de toekomst sneller in te grijpen bij incidenten.
5	5	De kern is dat met verschillende maten wordt gemeten en cliënten verschillend worden behandeld. Sommige cliënten krijgen hierdoor meer macht en creëren een onveilige situatie.
6	7/8	We vinden veiligheid belangrijk, maar zouden in de toekomst meer moeten investeren in onderlinge samenwerking.
7	8	We zijn altijd aanwezig op de dagopvang en de cliënten zijn 100% veilig
8	7/8	De veiligheid op de Vijverhofstraat is goed geregeld.
9	7	NAS doet heel veel goed voor cliënten met veel problemen. Sommige cliënten zijn bij andere zorgaanbieders niet meer welkom. Bij NAS vangen we deze cliënten ook op.
10	2	Het pand is niet geschikt om verschillende cliënten, met uiteenlopende problemen, veilig op te vangen. In de toekomst kan samenwerking tussen de collega's beter.
11	-	Wil veiligheid liever niet met een cijfer beoordelen.
12	8	Er zijn altijd medewerkers aanwezig op de opvang. In de gebruikersruimten is het veilig.



Bijlage 5: Reactie Nico Adriaan Stichting

Het onafhankelijke onderzoek door Toezicht Wmo naar de veiligheid van onze medewerkers en de volwassen cliënten die gebruik maken van de laagdrempelige dagopvang en de gebruikersruimte geeft naar onze mening een helder beeld. Het onderzoek schets de context waarin we ons werk doen en het gaat in op de complexe problemen waar de doelgroep mee te maken heeft. We richten ons nu op de verdere doorontwikkeling, pakken de maatregelen op en gaan aan de slag met het verder werken aan een veilig klimaat.