



## 1. INLEIDING

Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (Toezicht Wmo) heeft in juni 2020 op meerdere nachtopvanglocaties in de regio toezicht uitgevoerd vanwege het risico van COVID-19 besmetting voor kwetsbare Wmo-cliënten, in het bijzonder de cliënten van de maatschappelijke opvang. Het toezicht was gericht op de naleving van de richtlijnen van de rijksoverheid in het kader van de COVID-19 pandemie, waaronder de richtlijn van het ministerie van VWS 'Afbouw en ombouw maatschappelijke opvang'<sup>1</sup>. Het toezicht is uitgevoerd bij alle aanbieders van maatschappelijke opvang in de regio.

In dit kader is op meerdere locaties (in totaal tien) van de aanbieders een schouw uitgevoerd en is gesproken met de betreffende locatiemanagers / teamleiders. Dit betroffen de volgende locaties van de vier aanbieders:

- Centrum voor Dienstverlening (CVD): Noorderkanaalweg (voorheen winteropvang), Havenzicht, De Hille (allen Rotterdam)
- Leger des Heils: De Boeg (Nissewaard), De Meerpaal (Rotterdam), het slaapschip (tijdelijke locatie in Rotterdam)
- Nico Adriaans Stichting (NAS): De Vijverhofstraat (Rotterdam) en sporthal Alexander (tijdelijke locatie in Rotterdam)
- Stichting Samen Onder Een Dak (Stoed): De Elementen (Vlaardingen), sporthal Westwijk (tijdelijke locatie in Vlaardingen)

Daarnaast heeft Toezicht Wmo bij de aanbieders beleid en/of protocollen opgevraagd en geanalyseerd met het oog op de geldende richtlijnen. De vier aanbieders en de betreffende gemeenten hebben een terugkoppeling ontvangen van de bevindingen van het Toezicht Wmo voor wat betreft de naleving van de richtlijnen op de locaties in het kader van de COVID-19 pandemie en het beleid van de aanbieder.

In deze rapportage treft u een overkoepelende analyse van het geheel aan bevindingen naar aanleiding van het uitgevoerde toezicht bij de vier aanbieders. De analyse behandelt de uitdagingen waarvoor de aanbieders zich gesteld zien gedurende de pandemie en de wijze waarop het naleven van de richtlijnen door de aanbieders mogelijk wordt gemaakt. Toegelicht wordt in hoeverre cliënten de richtlijnen naleven, in hoeverre aanbieders handhaven wanneer cliënten dit niet doen, maar ook wat onverwachte positieve neveneffecten zijn van de pandemie. Tot slot komt aan bod hoe aanbieders handelen wanneer er een vermoedelijke of vastgestelde besmetting onder cliënten is.

---

<sup>1</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/richtlijnen/2020/05/29/richtlijn-afbouw-en-ombouw-maatschappelijke-opvang>

## **2. BEVINDINGEN**

De aanbieders van maatschappelijke opvang hebben gedurende de beginperiode van de pandemie in Nederland naast nachtopvang ook dagopvang geboden aan de dak- en thuisloze cliënten. Afgezien van de enkele cliënten die tijdens de betreffende periode moesten werken, kon het merendeel overdag niet elders terecht. Openbare gebouwen, zoals bibliotheken en horeca waren gesloten en ook onder familie en vrienden bestond de angst voor besmetting. Bovendien stonden de landelijke richtlijnen in de beginperiode ook niet toe om overdag op andere plekken te verblijven met het risico besmet te raken of anderen te besmetten.

### **Uitbreiding cliënten**

Het aantal personen met een vraag voor maatschappelijke opvang was meer dan gebruikelijk. In Rotterdam waren aanbieders van nachtopvang tot 1 juni ook verplicht zogenaamde 'niet-rechthebbenden' (personen zonder regiobinding die normaliter geen recht hebben op nachtopvang) op te vangen. In de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam was de eerste maanden de winteropvangregeling van toepassing.

In Vlaardingen werd duidelijk dat het aantal dak- en thuislozen groter was dan het doorgaans bestaande aantal personen in de opvang en de bestaande wachtlijst. Er blijkt een groep te zijn (met name jongeren) die voorheen geen aanspraak maakte op de maatschappelijke opvang, maar tijdens de pandemie voor een slaapplek niet meer welkom waren bij familie of vrienden. Daartegenover verliet in de beginperiode een groep dak- en thuislozen juist de opvang om bij familie of vrienden te verblijven uit angst om besmet te worden op de opvanglocatie.

### **1,5 meter regel**

Alle aanbieders hebben op de meeste locaties voldoende gedaan om cliënten de mogelijkheid te bieden 1,5 meter afstand van elkaar te kunnen houden. Voornaamste getroffen maatregel is de vermindering van de capaciteit (in veel gevallen halvering) van de bestaande locaties door een deel van de cliënten onder te brengen op tijdelijke locaties, zoals een bestaande winteropvanglocatie, een slaapschip, een hotel en divers sporthallen.

Voor twee van de tijdelijke locaties (waarvan één al eerder diende als winteropvang) en één bestaande opvanglocatie kan de eetruimte een probleem vormen voor het houden van afstand, indien alle cliënten tegelijkertijd gebruik willen maken van een maaltijd. Ondanks dat dit niet vaak het geval is, heeft Toezicht Wmo de betreffende twee aanbieders geadviseerd hierover na te denken of afspraken te maken, bijvoorbeeld door de maaltijden in twee tijdsblokken te verstrekken.

Niet alle bestaande panden, waarin maatschappelijke opvang wordt geboden, blijken fysiek volledig geschikt te zijn om continu 1,5 meter afstand tussen aanwezigen te garanderen. Vaak

betreffen dit gangen in de wat oudere panden en een slaapschip en in één geval het afhaalpunt van maaltijden in het pand. Toezicht Wmo heeft in die gevallen de aanbieders geadviseerd om (waar mogelijk) looproutes aan te brengen.

In het geval van één aanbieder worden cliënten naar een tijdelijke locatie per busje vervoerd, waarbij er wel een afscheiding is tussen cliënten en medewerkers, maar niet tussen cliënten onderling. Toezicht Wmo begrijpt dat een andere vorm van vervoer niet reëel is, maar heeft betreffende aanbieder geadviseerd om te zoeken naar een oplossing en in de tussentijd cliënten conform de richtlijnen in het openbaar vervoer in de bussen gebruik te laten maken van mondkapjes.

### **Hygiënemaatregelen**

Op alle locaties zijn voldoende mogelijkheden aanwezig voor cliënten en medewerkers om handen te wassen. Bij de ene aanbieder wordt dit meer gestimuleerd dan bij de andere aanbieder. Terwijl de ene aanbieder het handen wassen en douchen centraal stelt als hygiënemaatregel, cliënten daarin stimuleert en handgel niet meer beschikbaar stelt voor cliënten, is bij andere aanbieders handgel wel duidelijk beschikbaar of wordt het gebruik ervan aangemoedigd.

Omdat meerdere panden ouder zijn, is de ventilatie in de slaapzalen niet overal optimaal. Op een van deze locaties worden daarom de deuren ten opzichte van elkaar opengezet, wat een veiligheidsprobleem kan opleveren vanwege de ontstane toegang voor buitenstaanders.

Op alle locaties wordt voldoende schoongemaakt, in vrijwel alle gevallen wordt extra schoongemaakt sinds het uitbreken van de pandemie. Bij drie aanbieders dragen cliënten een steentje bij aan de schoonmaak, vrijwillig of als verplichte taak.

### **Overige preventiemaatregelen**

Alle aanbieders monitoren de gezondheid van de cliënten door hen te temperatuur. Tussen aanbieders en verschillende locaties van eenzelfde aanbieder zijn wel verschillen in de frequenties waarop dit wordt gedaan en of de temperatuur wordt geregistreerd.

Eén aanbieder geeft consequent tweemaal per dag de temperatuur te meten en op sommige locaties ook de temperatuur van medewerkers en eventuele andere personen (die bijvoorbeeld iets komen repareren) te meten.

Een andere aanbieder meet op twee van de drie bezochte locaties eenmaal per dag de temperatuur van cliënten. Op de derde locatie is het niet meer verplicht. De derde aanbieder meet op beide locaties eenmaal per dag, de laatste aanbieder doet dit alleen nog voor de dak- en thuisloze cliënten die dagelijks een beroep doen op een plek in de tijdelijke opvanglocatie.

Alle aanbieders hebben aangegeven dat medewerkers en soms ook mede-cliënten alert zijn op eventuele symptomen van corona bij cliënten.

Preventie heeft tevens vanaf het begin plaatsgevonden door communicatie vanuit de aanbieder richting de cliënten over het houden van de 1,5 meter afstand. Dit is met name in het begin mondeling gedaan en door het ophangen van posters. Waar de posters niet voldoende zichtbaar waren, is de aanbieder daarop door het Toezicht Wmo geattendeerd. Betreffende aanbieder heeft hierop inmiddels actie ondernomen en nieuwe posters opgehangen op de locaties.

Voor wat betreft de richtlijnen voor medewerkers blijkt, net zoals in de reguliere zorgverlening, dat het alleen hebben van richtlijnen niet voldoende is. Ook de wijze waarop eenvoudig en helder hierover naar medewerkers wordt gecommuniceerd en daarmee wordt geborgd onder medewerkers, is een zaak waarop Toezicht Wmo enkele aanbieders heeft geattendeerd.

### **Naleving richtlijnen door cliënten**

Er zijn locaties waar cliënten zich overwegend aan de richtlijnen houden, al geven de aanbieders aan dat cliënten wel blijvend aan de richtlijnen herinnerd moeten worden. Daarnaast zijn er enkele cliënten die zich pertinent niet aan 1,5 meter afstand houden ten opzichte van andere cliënten of op andere wijze de regels negeren. Net als de rest van de samenleving worden cliënten ook 'corona moe', dus worden zij nonchalanter.

Er zijn verschillen in de mate waarin de aanbieders hierop handhaven. Op de ene locatie is men strenger dan op de andere locatie. Handhaving gebeurt vooral door cliënten erop aan te spreken, in sommige gevallen worden cliënten er preventief aan herinnerd, in andere gevallen worden cliënten die geen afstand houden erop aangesproken. Met name op de locatie waar in de beginperiode twee vastgestelde besmettingen zijn geweest, zijn medewerkers streng. Een cliënt die meerdere malen de richtlijn negeerde en diens joint aan een medecliënt aanbod, is na diverse waarschuwingen gesommeerd te vertrekken.

Op een andere locatie gedragen de cliënten zich als één huishouden en heeft de aanbieder, ondanks pogingen in het begin, het opgegeven cliënten te wijzen op de 1,5 meter richtlijn of cliënten erop te wijzen dat zij niet hun joint moeten delen. Ook nu de maatregelen versoepeld zijn en cliënten weer elders komen, wordt er niet op gehandhaafd.

### **Cliënten**

Ondanks dat in de meeste gevallen cliënten blijvend herinnerd moeten worden aan de richtlijnen, blijken veel cliënten bereid te zijn om mee te werken aan een goede sfeer en om schoonmaak te verrichten. Sommige cliënten voelen zich medeverantwoordelijk en verrichten daardoor ook uit zichzelf extra schoonmaakwerkzaamheden.

Op sommige locaties verminderde negatief gedrag en werd de band tussen cliënten versterkt. Met name op de locatie waar in maart en april twee besmettingen waren, werd de onderlinge solidariteit sterk. Op één locatie zorgde het groepsgevoel er juist voor dat cliënten geen afstand van elkaar hielden.

Meerdere aanbieders hebben aangegeven dat er meer rust heerst onder de cliënten die een vast bed toegewezen hebben gekregen. Zij verkeren niet meer in onzekerheid om het wel of niet toegewezen krijgen van een bed. Door twee aanbieders is eveneens naar voren gebracht dat de beschikbaarheid van dagopvang ook een hoop rust voor mensen brengt, aangezien ze overdag een vaste plek hebben waar ze hun tijd kunnen doorbrengen.

Het feit dat op veel locaties de capaciteit gehalveerd is en er minder personen op de locatie aanwezig zijn, zorgt volgens sommige aanbieders ook voor minder incidenten, aangezien er minder onderlinge irritatie is, zoals over het gesnurk van een mede-cliënt. Waar meer gratis maaltijden worden verstrekt, graaien cliënten tijdens de maaltijden minder en ontstaat er minder snel irritatie of ruzie.

#### **Maatregelen bij (vermoeden van) besmetting met COVID-19**

In Rotterdam hebben de drie aanbieders van de maatschappelijke opvang de afspraak dat bij een vermoeden van besmetting de straatarts kan worden ingeschakeld en een cliënt door het Rode Kruis naar een speciale (gezamenlijke) locatie kan worden gebracht. Deze afspraak geldt ook voor de aanbieder die eveneens in Nissewaard maatschappelijke opvang biedt; op deze locatie was deze afspraak niet volledig bekend en is de aanbieder hierop door Toezicht Wmo geattendeerd. Niet alle locaties in Rotterdam hebben de beschikking over een kamer om een cliënt met verschijnselen tijdelijk te isoleren tot de cliënt verplaatst wordt; in het uiterste geval wordt een cliënt dan in een kantoorruimte geplaatst.

In Vlaardingingen kunnen vermoedelijk besmette cliënten geïsoleerd worden, maar is het te doorlopen vervolgproces (zoals de partij die vervolgens een centrale rol vervult, huisarts, straatarts of GGD) wat diffuser. Cliënten, die werkelijk besmet blijken te zijn, worden tijdelijk op een leegstaande etage in quarantaine geplaatst, zolang deze etage beschikbaar blijft voor de aanbieder.

### **3. CONCLUSIE**

Aanbieders van maatschappelijke opvang hebben vanaf het ingaan van de regels met betrekking tot de COVID-19 pandemie in maart 2020 zich allen ten volle ingespannen om op verantwoorde wijze opvang aan te bieden.

Het is positief om te constateren dat alle aanbieders binnen de beschikbare mogelijkheden ervoor zorg hebben gedragen dat iedereen, die in deze periode een plek nodig had om te slapen, een slaapplek had.

Op enkele zaken zijn er verschillen tussen de aanbieders of tussen locaties van een aanbieder hoe zij omgaan met de richtlijnen (de helderheid over de geldende richtlijnen, het mogelijk maken van het houden van 1,5 meter afstand, de handhaving op de richtlijnen). Veel van deze zaken komt mede voort uit de fysieke beperkingen van de locaties van de opvang en het gedrag van cliënten zelf.

Tot slot: niet alleen degenen die namens de betreffende aanbieders verantwoordelijk zijn voor de aansturing, organisatie van, en afstemming over de maatschappelijke opvang gedurende de COVID-19 pandemie verdienen een compliment. Vooral de medewerkers op de opvanglocaties verdienen alle lof, met name gezien het risico dat zij (en hun gezinnen) op een besmetting liepen: de begeleiders, de collega's die tijdelijk op de locaties meedraaiden, de beveiligers en niet te vergeten de schoonmakers van wie ook een extra inzet werd verwacht.

