



HVO Querido (locatie Velserspoort)
Vondelweg 997
2026 BW Haarlem

Toezichtouder	: GGD Kennemerland
In opdracht van gemeente	: Haarlem
Datum onderzoek	: 10-10-2019
Type onderzoek	: Signaalgestuurd onderzoek
Status	: Definitief
Datum vaststellen rapport	: 05-12-2019

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Het onderzoek	5
Conclusies en aanbevelingen	8
Observaties en bevindingen.....	10
Bijlage: zienswijze	22



Inleiding

Waarom toezicht?

In de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is opgenomen dat gemeenten per 1 januari 2015 verantwoordelijk zijn voor de organisatie van maatschappelijke ondersteuning van personen met een beperking en personen met psychische of psychosociale problemen en voor de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen. Om de kwaliteit van Wmo-voorzieningen te waarborgen, wordt door middel van toezicht op Wmo-voorzieningen, getoetst of aanbieders voldoen aan de wettelijke en gemeentelijke kwaliteitseisen.

Wie is waarvoor verantwoordelijk?

De aanbieder van een voorziening is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de voorziening. Conform artikel 6.1 van de Wmo 2015 heeft het college van burgemeester en wethouders GGD Kennemerland aangewezen als toezichthouder. GGD Kennemerland is daarmee belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Wmo 2015; met andere woorden de GGD Kennemerland is toezichthouder op de kwaliteit van de voorziening. De GGD adviseert als maatregelen nodig zijn om de kwaliteit te waarborgen.

Waarop is het toezicht gebaseerd?

Het toezicht is gebaseerd op de kwaliteitseisen die zijn opgenomen in hoofdstuk 3 van de Wmo 2015, de gemeentelijke verordening en (eventuele) nadere regelgeving.

Wat is het doel van dit rapport?

Dit rapport is opgesteld naar aanleiding van het onderzoek naar de kwaliteit van de voorziening, dat door de toezichthouder is uitgevoerd. Het doel van dit rapport is:

1. beschrijven in hoeverre de kwaliteit van de voorziening gewaarborgd is;
2. informeren van de aanbieder over de kwaliteit van de voorziening;
3. informeren van de gemeente over de kwaliteit van de voorziening.

Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd: in het eerste hoofdstuk staat de onderzoeksopzet; in het tweede hoofdstuk staan per domein de observaties en bevindingen van de toezichthouder beschreven; in het derde hoofdstuk staan de gegevens van de aanbieder en toezichthouder. Tot slot staat in de bijlage de schriftelijke reactie van de aanbieder op het rapport, indien de aanbieder van deze gelegenheid gebruik heeft gemaakt.



Minimale kwaliteitseisen Wmo

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

In hoofdstuk 3 'Kwaliteit', artikel 3.1, lid 1 en 2 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 staat dat de aanbieder er zorg voor draagt dat de voorziening van goede kwaliteit is.

Een voorziening wordt in elk geval:

- a. veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt,
- b. afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt,
- c. verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
- d. verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.

De aanbieder moet voldoen aan de gestelde (kwaliteits)eisen opgenomen in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Daarnaast zijn er aanvullende eisen opgesteld die zijn uitgewerkt in de inkoopdocumenten en vertaald naar de contracten met zorgaanbieders. Deze eisen hebben betrekking op:

1. Kwaliteit van de voorziening
2. Bestuursstructuur en bedrijfsvoering
3. Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld
4. Melding van calamiteiten en geweld
5. Verklaring omtrent gedrag
6. Klachtenafhandeling
7. Medezeggenschap van cliënten



Het onderzoek

Toezicht op de Wmo kan op twee verschillende manieren plaatsvinden: proactief of signaalgestuurd (calamiteitentoezicht).

Bij het reguliere, proactieve toezicht op de Wmo worden de 5 minimale kwaliteitseisen uit de Wmo getoetst. Er worden beleidsstukken beoordeeld en verschillende partijen worden gehoord, te weten directie/management, minimaal één medewerker en minimaal één cliënt. Daarnaast wordt minimaal één cliëntendossier ingezien. Het onderzoek wordt uitgebreid met meer gesprekken indien de toezichthouder daar aanleiding toe ziet.

Bij het signaalgestuurde- en calamiteitentoezicht wordt het onderzoek ingericht op basis van relevantie voor de casus. Onderdelen uit het proactieve toezicht die daardoor niet getoetst worden, zijn aangegeven als 'niet beoordeeld'.

Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, hoofdstuk 3 Kwaliteit en hoofdstuk 6 Toezicht en handhaving. Het betreft een aangekondigd signaalgestuurd onderzoek.

Op 10 oktober 2019 heeft GGD Kennemerland in opdracht van de gemeente Haarlem een aangekondigd incidenteel onderzoek uitgevoerd bij HVO-Querido, locatie Velservoort te Haarlem.

De gemeente heeft een rapport ontvangen van de hulpdienst SP waarin melding wordt gemaakt van klachten van gebruikers van de locatie Velservoort vanaf begin 2019. Vanwege het aantal en de aard van de klachten heeft de hulpdienst ervaringen verzameld over het functioneren van de opvang op locatie de Velservoort en dit in een rapport uiteengezet aan de hand van vijf casussen.

Het signaalgestuurde onderzoek dat is uitgevoerd richt zich op de kwaliteit van de ondersteuning en de bejegening van de cliënten door de medewerkers, met een focus op de volgende kwaliteitseisen:

- De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp;
- De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard;
- De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt.

Dit signaalgestuurde onderzoek beoogt niet het rapport van de hulpdienst SP op waarheid te toetsen of een inhoudelijk oordeel te vellen over de vijf casussen in het rapport. Wel zijn enkele kenmerken uit het rapport gelicht die een relatie hebben met de uitvoering van de kwaliteit:

- In het rapport staat dat cliënten uit de Maatschappelijke Opvang gezet worden zonder aanwijsbare reden.
- In het rapport staat dat de hulpdienst veel gelijklopende klachten heeft ontvangen.
- In het rapport staat dat cliënten 18 maanden in de Maatschappelijke Opvang verblijven vanwege de aanpak gericht op schuldhulpverlening en psychische problemen.
- In het rapport worden diverse voorbeelden gegeven van een niet correcte en respectvolle bejegening van cliënten en het gevoel van onveiligheid.

Er is onderzocht hoe in algemene zin met deze kenmerken uit het rapport van de hulpdienst SP wordt omgegaan bij HVO Querido.

Het onderzoek bestond uit gesprekken met;



- de teammanager, een maatschappelijk werker en een zorgcoördinator van HVO Querido,
- een ondersteunend begeleider van HVO Querido,
- een beveiliging van Alpha Security,
- twee leden van de cliëntenraad,
- een cliënt die momenteel verblijft in de Velservoort en niet betrokken is bij het rapport van de hulpdienst SP.

Daarnaast zijn als bronnen gebruikt:

- Het rapport "Hoezo zelfredzaamheid?" van de hulpdienst SP
- Handboek Maatschappelijke Opvang (Regio IJmond, Zuid Kennemerland en Haarlemmermeer) 15 maart 2019
- Aanbestedingsdocument en Programma van eisen Wmo Opvang, wonen en herstel 2018
- Raamovereenkomst Wmo gemeente Haarlem/HVO Querido
- Beschikbaarheidsfinanciering 2019 Velservoort
- Klachtenregeling (<https://hvoquerido.nl/over-ons/clienten/klachtenregeling/>)
- Cliëntenraad (<https://hvoquerido.nl/over-ons/clienten/cliëntenraad/>)
- Cliëntvertrouwenspersonen (<https://hvoquerido.nl/over-ons/clienten/clientvertrouwenspersonen/>)
- Diverse brochures en documenten (<https://hvoquerido.nl/over-ons/brochures-en-documenten/>)

Aanbieder

HVO-Querido is actief in een ruime regio in en rond Amsterdam. Er wordt ondersteuning geboden aan kwetsbare burgers waaronder dak- en thuislozen, mensen met psychiatrische en/of verslavingsproblemen, vrouwen en gezinnen in nood, vluchtelingen, asielzoekers en statushouders zodat ze weer deel kunnen nemen aan de maatschappij. Dit wordt aangeboden in de vorm van Beschermd wonen, Ambulante begeleiding (waaronder dagbesteding) en Maatschappelijke opvang (variërend van enkele nachten tot langere tijd). HVO Querido ondersteunt mensen in een kwetsbare situatie in hun streven om – opnieuw – de regie over hun eigen leven te krijgen en volwaardig deel uit te maken van de samenleving. HVO Querido heeft 1.300 medewerkers op 55 locaties en is actief voor 4.500 cliënten.

Beschouwing

Bij HVO Querido in Haarlem worden twee doelgroepen opgevangen: dakloze gezinnen en alleenstaande dakloze volwassenen. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen economisch dakloze gezinnen/cliënten waarbij een zorgvraag kan zijn maar de opvangvraag leidend is en gezinnen/cliënten waarbij wel een opvangvraag is maar de zorgvraag leidend is. Aan economisch dakloze alleenstaanden en gezinnen wordt naast opvang door middel van 'bed, bad en brood', vanaf juli ook trajectbegeleiding geboden gericht op de zorgvraag die er is met als doel de uitstroom van de gezinnen en dakloze alleenstaanden. De cliënt/het gezin wordt in principe binnen zes maanden teruggeleid naar de gemeente van herkomst.

Het doel van de opvang in de Velservoort is de alleenstaanden en gezinnen die er verblijven zo snel mogelijk door te laten stromen naar een zelfstandige woonruimte. De ondersteuning is gericht op het herstel van de cliënten die om welke reden dan ook dakloos zijn geraakt. De cliënten werken samen met hun begeleiders aan het oplossen van hun problemen. Naast het vinden van woonruimte kunnen dat de psychosociale situatie, verslaving, schulden of een combinatie daarvan zijn. Het grootste deel van de cliënten heeft werk of dagbesteding. Daarnaast werken de cliënten actief mee aan het reilen en zeilen op de locatie zoals bijvoorbeeld een bijdrage leveren aan het schoonmaken of het koken van de maaltijden.



In de gezinsopvang verblijven maximaal 21 gezinnen, die door diverse oorzaken op straat terecht zijn gekomen. Het is de bedoeling dat deze gezinnen zo snel mogelijk weer zelfstandige woonruimte vinden. De begeleiding is er op gericht om de gezinnen te ondersteunen naar zelfstandig wonen en daarnaast om het gezamenlijk wonen van al die gezinnen in goede banen te leiden. De gezinnen verblijven in zit/slaapkamers met een eigen wc en douche. Er zijn gemeenschappelijke ruimtes zoals keuken, huiskamer en wasruimte. De bewoners moeten zelf de algemene ruimtes en hun eigen kamer schoonhouden. Er is in de avond en weekenden geen begeleiding aanwezig bij de gezinsopvang. Doordeweeks is er voor hen wel een persoonlijk begeleider aanwezig.

In de daklozenopvang verblijven momenteel 47 mensen, die door diverse oorzaken op straat terecht zijn gekomen. Cliënten kunnen hier van 18.00 tot 10.00 uur verblijven voor overnachting, avondmaaltijd en een ontbijt. Ze kunnen ook tegen betaling van een klein bedrag meehelpen in de opvang, bijvoorbeeld door werkzaamheden te verrichten in de schoonmaak en het ontbijt te verzorgen. Om 09:00 uur sluit de nachtopvang en kunnen cliënten terecht bij de dagopvang in de Wilhelminastraat te Haarlem.

Er wordt samengewerkt met verschillende ketenpartners zoals RIBW-KAM (waaronder het Housing First team), Leger des Heils Noord-Holland, de Brede Centrale Toegang, GGZ behandelaren, Sociaal Wijkteam, aanbieders van dagbestedingstrajecten en gemeenten.

Er worden maatschappelijke werkers ingezet voor de trajectbegeleiding van de cliënten. De zorgcoördinator coördineert de zorg en onderhoudt de contacten met ketenpartners, ook ketenoverstijgend. De medewerkers worden aangestuurd door een teammanager.

Opmerking

Uit de gevoerde gesprekken is gebleken dat het rapport van de hulpdienst SP met name onder medewerkers veel teweeg heeft gebracht en emoties los heeft gemaakt zoals verontwaardiging en boosheid. Hier is aandacht voor geweest tijdens de overlegmomenten die de medewerkers gezamenlijk hebben. De medewerkers hebben benadrukt dat deze emoties de hulpverleningsrelatie niet verstoord heeft.



Conclusies en aanbevelingen

Het onderzoek heeft zich gericht op de kwaliteit van de geboden begeleiding en de bejegening van de cliënten door de medewerkers. HVO Querido heeft zich tijdens het onderzoek opgesteld als een lerende organisatie. Uit de gesprekken is gebleken dat op sommige verbeterpunten al vóór het verschijnen van het rapport van de hulpdienst SP actie is ondernomen, zoals bijvoorbeeld het verbeteren van de toegankelijkheid van de dossiers. Voor sommige andere verbeterpunten is naar aanleiding van de gesprekken reeds een aanzet gedaan tot verbetering.

Uit het documentenonderzoek, het locatiebezoek en de gesprekken is gebleken dat de kwaliteit van de geboden zorg bij HVO Querido voldoende is. Zie hiervoor de toelichtingen in het rapport bij de betreffende items.

Wel zijn de volgende aanbevelingen geformuleerd bij de vijf kwaliteitseisen uit de Wmo. Deze zijn tevens toegevoegd aan de betreffende items in het rapport. Stel aan de hand van deze aanbevelingen een plan van aanpak op.

Kwaliteitseis 2. De voorziening is veilig.

- Draag er zorg voor dat de slaapdienst te allen tijde op beide locaties geborgd is, om een gevoel van onveiligheid voor cliënten, medewerkers en de beveiligers van Alpha Security te voorkomen.

Kwaliteitseis 4. De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid voortvloeiende uit de professionele standaard.

- De klachtenregeling, de vertrouwenspersoon en de Cliëntenraad worden actief bij cliënten onder de aandacht gebracht. Ga na of de wijze waarop passend en effectief is voor de doelgroep.
- Wat wordt gedaan om klachten zoveel mogelijk intern af te handelen? Hoe zorgt HVO Querido dat cliënten van de interne klachtenprocedure gebruik maken? Ga na of hier verbetering mogelijk is.

Kwaliteitseis 5. De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt.

- Ga na hoe binnen de eigen organisatie medewerkers reageren op signalen en onrust in de cliëntengroep en of kijk of hierin verbetering mogelijk is. Maak dit bespreekbaar in teamoverleggen.
- Ga na hoe er in de dagelijkse praktijk (meer) actief aandacht kan komen voor het persoonlijke verhaal van cliënten en ruimte voor het gesprek hierover, zoals dat past bij het gedachtegoed van herstel.
- Meet periodiek individuele cliëntervaringen (gevoel van veiligheid, verblijfssituatie, ervaren regie en keuzevrijheid).
- Geef cliënten laagdrempelig inzage in hun dossier. Dit kan op korte termijn al gerealiseerd worden als medewerkers bewust rapporteren en andere cliënten niet herleidbaar/herkenbaar in hun beschrijvingen neerzetten.

Er is ook een tweetal aanbevelingen geformuleerd dat in samenwerking met ketenpartners opgepakt dient te worden:

- Evalueer het sanctieprotocol op effectiviteit met medewerkers, de beveiligers van Alpha Security en de cliëntenraad.
- Ga na hoe de samenwerking en communicatie in de keten verloopt en wat kan worden gedaan om dit te verbeteren. Hoe wordt voorkomen dat een cliënt tussen wal en schip



raakt door onduidelijke domeinafbakening en/of het gevoel krijgt van het kastje naar de muur gestuurd wordt?

Advies aan College van B&W

Naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek en de bevindingen zijn geen overtredingen geconstateerd die om handhaving zouden vragen.

De toezichthouder adviseert de gemeente te sturen op de opvolging van de aanbevelingen en in 2020 een vervolgonderzoek te laten uitvoeren naar de opvolging van de geformuleerde aanbevelingen.



Observaties en bevindingen

0. Algemeen; Kwaliteit voorziening

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
0.1	Er is een voor de branche geldend kwaliteitsborgingscertificaat, in ieder geval betrekking hebbende op zorg, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening of aantoonbaar gelijkwaardig.	X		
0.2	Er is een geldig ISO 9001:2008-certificaat met daarbij een bewijs van implementatie van additionele normen die gelden voor haar branche, in ieder geval betrekking hebbende op zorg, maatschappelijk en/of aanpalende dienstverlening.	X		
0.3	Er is een kwaliteitssysteem, waarin opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> - Wet kwaliteit. Klachten en geschillen zorg - Wet bescherming persoonsgegevens - Beschrijving van het primaire proces - Verantwoorde arbeidsomstandigheden - Documentatie (logboek/cliëntdossier, zorgplan) - meting van de klanttevredenheid - Proces van ondersteuning - Opleidingsregistratie en opleidingsplan - Directiebeoordeling van het kwaliteitssysteem 	X		
Bevindingen				
<p>Er is een kwaliteitsmanagementsysteemcertificaat dat voldoet aan de normen van het HKZ certificatieschema Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, deelschema Opvang en NEN-EN-ISO 9001:2008 voor het toepassingsgebied:</p> <p>Het bieden van opvang, woonbegeleiding, verzorging, dagbesteding, en andere vormen van hulp- en dienstverlening aan een breed samengestelde doelgroep, bestaande uit: dak- en thuislozen, mensen met langdurig psychiatrische problematiek, drugs- en alcoholverslaafden, vrouwen en gezinnen in nood en slachtoffers van mensenhandel.</p> <p>Het kwaliteitssysteem in zijn geheel is niet beoordeeld, wel zijn onderdelen hiervan besproken.</p>				
Aanbevelingen				
<p>Meet periodiek individuele cliëntervaringen (gevoel van veiligheid, verblijfssituatie, ervaren regie en keuzevrijheid).</p>				

Gebruikte bronnen:

- Gesprek teammanager, zorgcoördinator en maatschappelijk werker
- <https://hvoquerido.nl/over-ons/brochures-en-documenten/>



1. De voorziening wordt doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht verstrekt.

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
1.1	Er is een plan waaruit blijkt wat de kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften zijn van de cliënt en welke voorziening wordt geboden.	X		
1.2	De cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren, is betrokken bij het opstellen van het plan, wat zijn/haar instemming heeft. Het sociale netwerk van cliënt is eveneens betrokken bij het opstellen van het plan.	X		
1.3	De op basis van het plan verleende ondersteuning wordt regelmatig besproken en zo nodig bijgesteld.	X		
1.4	De op basis van de voorziening geboden ondersteuning sluit aan op de reële behoefte en mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar sociale netwerk (waaronder eventuele mantelzorgers).			X

Bevindingen

In het gesprek zegt de maatschappelijk werker:

"De aanmelding voor een plaats in de Maatschappelijke Opvang verloopt via de Brede Centrale Toegang (BCT). Om in aanmerking te komen voor een plek in de Maatschappelijke Opvang moet aangetoond worden dat er geen andere opvangmogelijkheid is."

Tijdens de eerste intake bij de BCT worden hulpvragen geïnventariseerd op alle leefgebieden. Zaken als het aanvragen van een uitkering of briefadres komen bij de intake al aan de orde en zij zetten deze processen in gang.

Eén van de leden van de cliëntenraad vertelt dat hij vanuit zijn eigen ervaring als alleenstaande dakloze een actieve en ondersteunende rol heeft bij het CLIP (cliënten informatie punt) en nieuwe cliënten helpt bij bijvoorbeeld het aanvragen van een briefadres. Het CLIP doet dit op de locatie Wilhelminastraat door zich te mengen tussen de cliënten op de locatie en gesprekken aan te knopen. Het CLIP staat volledig los van HVO Querido of de Brede Centrale Toegang.

Na plaatsing in de Maatschappelijke Opvang wordt na twee weken 'wennen' de beoordeling gemaakt of er een traject moet worden opgestart door een Maatschappelijk werker. Als dit zo is, plant de Maatschappelijk werker een intake.

Maatschappelijk werker: "Er wordt samen met de cliënt een trajectplan opgesteld, met per hoofddoel een beschrijving van de huidige situatie en het doel waar naar toegewerkt gaat worden. Het traject heeft als hoofddoel positieve uitstroom uit de Maatschappelijk Opvang naar een vervolgplek."

Het uitgangspunt hierbij is binnen 6 maanden terugkeer naar de gemeente van herkomst, hetzij in een eigen (huur)woning, hetzij in een locatie voor beschermd wonen.

De streef termijn wordt in veel gevallen niet gehaald, cliënten verblijven gemiddeld langer op locatie Velservoort. Zowel de maatschappelijk werker als de zorgcoördinator geven aan dat één van de oorzaken hiervoor is dat er lange wachtlijsten zijn voor vervolg huisvesting.

Maatschappelijk werker: "Om de uitstroom te bevorderen wordt de cliënten daarom geadviseerd zich niet alleen te richten op een vervolgplek in de gemeente van herkomst maar ook in de



zogenaamde krimpregio's. Vooral voor cliënten die graag snel willen en kunnen uitstromen kan dat een oplossing zijn."

Als een cliënt al langere tijd economisch dakloos is kan het dus zo zijn dat de gemeente van herkomst na alle omzwervingen een eind van Haarlem vandaan is (bijvoorbeeld Limburg). In enkele gevallen kan worden afgeweken van de terugkeer naar de gemeente van herkomst, als hier zwaarwegende redenen voor zijn. Bijvoorbeeld als er sprake is van een economisch dakloos gezin waarvan de kinderen al drie jaar op een school in Haarlem zitten. Dit gaat altijd in overleg met alle betrokken partijen.

In het Handboek Maatschappelijke Opvang is een 'huisvestingskaart' opgenomen waarin de mogelijkheden van de uitstroom beschreven staan ter ondersteuning van het zoeken naar een woonruimte. Daarbij wordt aangegeven dat vanwege de krappe woningmarkt in de hele Randstad en zeker in de steden, de kans op een woning buiten de stadskernen zoals bijvoorbeeld in Zandvoort, IJmuiden en Beverwijk iets groter is. Ook wordt benoemd dat in andere delen van het land er minder krapte op de woningmarkt is en huisvesting daar vaak ook veel goedkoper is. Om die reden begint de huisvestingskaart met het geven van informatie om een woning te vinden in deze zogenaamde 'ontspannen woningmarkt gebieden'.

De maatschappelijk werker en de zorgcoördinator geven beide aan dat ook een tegenvallende mate van zelfredzaamheid of het zich niet conformeren aan het begeleidingstraject en de huisregels voor vertraging kunnen zorgen.

Maatschappelijk werker: "Als na zes maanden geen uitstroom is gerealiseerd dan kan een verlenging van de beschikking voor drie maanden worden aangevraagd. De voorwaarde voor voortzetting van het traject is wel dat de cliënt gemotiveerd is en inzet toont."

Het stopzetten van een traject wordt niet zonder reden gedaan. Een reden om dat wel te doen kan zijn als een cliënt herhaaldelijk niet op zijn afspraken verschijnt, zich niet aan andere gemaakte afspraken houdt of als een cliënt medewerkers of medecliënten bedreigt. De zorgcoördinator zegt in het gesprek: "Het niet conformeren aan afspraken of gedragsregels kan resulteren in een schorsing voor bepaalde tijd."

In het gesprek met de leden van de cliëntenraad komt naar voren dat zij vinden dat er "bij HVO heus wel iets te verbeteren valt, zoals overal."

De leden van de cliëntenraad merken in hun contacten met cliënten dat er bij sommigen van hen sprake van verzet is tegen de regels die gehanteerd worden. De leden van de cliëntenraad zeggen te weten dat dit invloed heeft op het verloop van het begeleidingstraject, dat 'een beetje meewerken en je best doen' voorwaarden zijn voor succesvol uitstromen. De leden van de cliëntenraad zeggen hier een rol in te willen nemen door cliënten aan te spreken op hun eigen verantwoordelijkheid voor het traject.

Zij geven aan dat zij denken dat "...de Maatschappelijke Opvang over het algemeen effectieve begeleiding en ondersteuning biedt, omdat de meeste cliënten wel uitstromen." Ze merken op dat als een cliënt zich conformeert aan de begeleiding en de regels, dit een positieve invloed heeft op de uitstroom.

Hun eigen ervaring met HVO Querido is positief. Ze vinden dat ze goed geholpen zijn.

De werkwijze van HVO Querido komt overeen met het Handboek Maatschappelijke Opvang.



*Het Handboek Maatschappelijke Opvang beschrijft 11 leefgebieden: Inkomen, Dagbesteding, Huisvesting, Gezinsrelaties, Geestelijke gezondheid, Fysieke gezondheid, Verslaving, ADL-vaardigheden, Sociaal netwerk, Maatschappelijke participatie, en Justitie.

Gebruikte bronnen:

- Gesprek teammanager, zorgcoördinator en maatschappelijk werker
- Gesprek Cliëntenraad
- Handboek Maatschappelijke Opvang (Regio IJmond, Zuid Kennemerland en Haarlemmermeer) 15 maart 2019
- Aanbestedingsdocument en Programma van eisen Wmo Opvang, wonen en herstel 2018
- Raamovereenkomst Wmo gemeente Haarlem/HVO Querido

2. De voorziening is veilig.

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
2.1	In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd.	X		
2.2	Binnen de voorziening is een plan opgesteld waarin is aangegeven wie op welke momenten scholing volgt.			X

Bevindingen

In het gesprek geeft de zorg coördinator aan wat de taken en verantwoordelijkheden zijn van het team van ondersteunend begeleiders en hoe de samenwerking is met de beveiligers van Alpha Security:

“Op locatie Velservoort zijn 24 uur per dag en zeven dagen per week ondersteunend begeleiders aanwezig. Zij dragen zorg voor bijvoorbeeld het regelen van de logistiek als cliënten afspraken hebben bij instanties, ze ondersteunen bij de zorg voor de woonomgeving en ze geven sturing aan het boodschappen doen en eten koken. Ook de beveiliging van Alpha Security is 24 uur per dag en zeven dagen per week aanwezig.”

De beveiligers werken samen met de ondersteunend begeleiders en treden waar nodig de-escalerend op.

Zowel de zorg coördinator als de ondersteunend begeleider als de beveiligers geven aan dat het uitgangspunt daarbij is dat de ondersteunend begeleider leidend is en de eindverantwoordelijkheid heeft bij escalaties en de daaruit voortvloeiende sancties of maatregelen.

Dagelijks is er op de Velservoort aan het begin van de dag een overdracht waar alle medewerkers van HVO Querido en de beveiligers van Alpha Security bij betrokken zijn die op die dag werken. De overdracht betreft de opvang van de gezinnen en dakloze alleenstaanden en hoe de afgelopen dienst is verlopen.

De ondersteunend begeleiders werken in drie diensten, een vroege en late dienst en een slaapdienst. Overdag wordt dagbesteding aangeboden door een ondersteunend begeleider voor de alleenstaande daklozen die geen werk of andere activiteiten hebben.

's Avonds en in het weekend is er geen begeleiding aanwezig voor de dakloze gezinnen. Mocht er sprake zijn van een incident dan kan er wel een ondersteunende begeleider inspringen die



aan de andere kant bij de alleenstaande daklozen werkt. Er is ook een achterwacht die bij calamiteiten/incidenten opgeroepen kan worden.

Zowel de beveiligers als de ondersteunend begeleider geven aan dat als er (bijvoorbeeld door ziekte) maar één slaapdienst beschikbaar is, deze altijd naar de Wilhelminastraat gaat, omdat daar de doelgroep 'zwaarder' is. Dat kan betekenen dat er op de Velservoort geen slaapdienst is en bij calamiteiten of de achterwacht gebeld moet worden of de slaapdienst van de Wilhelminastraat naar de Velservoort moet komen.

De beveiligers en de begeleider hebben enerzijds begrip voor de keuze die gemaakt wordt door HVO Querido, maar geven aan dat de consequentie voor de beveiligers van de Velservoort wel kan zijn dat zij zich dan niet veilig voelen "...als je er alleen voor staat 's nachts."

Of deze werkwijze consequenties heeft voor de veiligheid van cliënten is lastig te beoordelen. In het gesprek met de cliënt merkt deze op dat "het personeel onder druk kan komen te staan als er geen slaapdienst beschikbaar is." Op de vraag of dat maakt dat hij zich dan wel eens onveilig voelt geeft hij aan dat dat wel zou kunnen. "Maar tot nu toe heb ik dat niet meegemaakt."

De beveiligers geven aan dat de-escalerend optreden hun specialisatie is. Hij zegt dat wat ná de de-escalatie komt, het beslissen wat er vervolgens gebeurt, bij de begeleiders ligt en niet bij de beveiligers. "Daar zijn wij niet voor en dat kunnen wij ook helemaal niet."

In de gesprekken vertellen de ondersteunend begeleider en de zorgcoördinator over de mogelijkheden die zij hebben op het moment dat er een escalatie dreigt of plaatsvindt.

- Zorgcoördinator: "Bij een 'gewone' escalatie op de groep krijgt een cliënt een time-out. Dat betekent in eerste instantie meestal een uurtje naar buiten om af te koelen." Deze beslissingen worden altijd gezamenlijk genomen door de aanwezige begeleiders, in overleg met de beveiligers. "Het niet conformeren aan afspraken of gedragsregels kan resulteren in een schorsing voor bepaalde tijd." Hoe lang die bepaalde tijd is, wordt in breder overleg beslist (begeleiders en beveiligers, zorgcoördinator), meestal de volgende dag.
- Ondersteunend begeleider: "Als er sprake van bedreiging is, geldt een langere time-out [schorsing] met een maximum van 28 dagen."

De zorgcoördinator neemt contact op met de veldregisseur van de BCT voor overleg waar een time-out plek beschikbaar is en draagt zorg voor een warme overdracht van de situatie van de cliënt.

Om na een schorsing terug te mogen komen wordt een gesprek gevoerd met de betreffende cliënt (zorgcoördinator, soms maatschappelijk werk erbij), afspraken worden gemaakt (voorwaarden om weer op de groep te mogen).

Het kan voorkomen dat een cliënt wordt overgeplaatst naar de locatie Wilhelminastraat waar ook dag- en nachtopvang wordt geboden aan dak- en thuislozen. Zorgcoördinator: "Een overplaatsing wordt nooit als sanctie ingezet maar alleen op indicatie, als een cliënt intensievere begeleiding of meer toezicht nodig heeft."

De sancties die bij een schorsing gehanteerd worden, staan beschreven in het Handboek Maatschappelijke Opvang aan de hand van een onderscheid van vier gradaties en bijbehorende termijnen. Daarbij houdt de cliënt 28 nachten recht op terugkeer in de Maatschappelijke



Opvang en wordt een time-out plek in één van de andere twee locaties voor Maatschappelijke Opvang aangeboden.

Wat in het handboek staat komt overeen met wat de begeleider, de beveiligers en de zorgcoördinator zeggen.

Er wordt gehandeld in overeenstemming met het handboek.

Aanbevelingen

Draag er zorg voor dat de slaapdienst te allen tijde op beide locaties geborgd is, om een gevoel van onveiligheid voor cliënten, medewerkers van HVO Querido en de beveiligers van Alpha Security te voorkomen.

Gebruikte bronnen:

- Gesprek teammanager, zorgcoördinator
- Gesprek ondersteunend begeleider
- Gesprek beveiligers Alpha Security
- Gesprek cliënt
- Handboek Maatschappelijke Opvang (Regio IJmond, Zuid Kennemerland en Haarlemmermeer) 15 maart 2019

3. De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt.

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
3.1	De aangeboden voorziening is voldoende afgestemd op andere vormen van geboden hulp en zorg (voor afstemming op reële behoefte cliënt zie 1.)	X		
3.2	In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.	X		

Bevindingen

Er wordt nauw samengewerkt met verschillende ketenpartners.

De zorgcoördinator zorgt voor de continuïteit van de onderhoudt contacten binnen de eigen keten met Brede Centrale Toegang, veldregisseur GGD, Leger des Heils etc. Daarnaast coördineert de zorgcoördinator ketenoverstijgend en onderhoudt contacten met RIBW, OGGZ, Brijder stichting, of bijvoorbeeld politie of ouderenzorg.

De maatschappelijk werker heeft contacten met bijvoorbeeld Stem in de Stad, Humanitas, OGGZ etc. De maatschappelijk werker is trajecthouder en trajectbegeleider.

Overleg met individuele ketenpartners op dossierniveau vindt plaats indien relevant voor een cliënt. Beslissingen in het begeleidingstraject worden nooit door HVO Querido alleen genomen, maar altijd gezamenlijk met ketenpartners: Leger des Heils, RIBW, GGD etc. in het Operationeel Overleg Zorg.



Op beleidsniveau wordt ook overlegd, met meerdere zorgaanbieders en de gemeente(n).

Soms is er een taalbarrière bij de trajectbegeleiding. Zorgcoördinator: "Bij taalproblemen kan gebruik gemaakt worden van de tolktelefoon. HVO Querido heeft een abonnement."

De maatschappelijk werker voegt toe: "De tolktelefoon wordt vooral gebruikt ter ondersteuning van de inhoudelijk ingewikkelde gesprekken. Gemiddeld genomen wordt er ongeveer 15x per maand gebruik van gemaakt. Maar als het even kan lossen we het zelf op, bijvoorbeeld door het gesprek in het Engels te voeren. Dat houdt het gesprek persoonlijker."

Gebruikte bronnen:

- Gesprek zorgcoördinator, maatschappelijk werker
- Gesprek ondersteunend begeleider
- Handboek Maatschappelijke Opvang (Regio IJmond, Zuid Kennemerland en Haarlemmermeer) 15 maart 2019

4. De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid voortvloeiende uit de professionele standaard.

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
4.1	De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam.	X		
4.2	De aanbieder biedt de in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht passende scholing.	X		
4.3	De aanbieder heeft passend beleid ontwikkeld op het punt van: - kwaliteitszorg (ten aanzien van de te leveren ondersteuning); - personeelsbeleid, waaronder een verantwoorde inzet van vrijwilligers; - opleiding en scholing; - de melding van calamiteiten en geweldsincidenten en het daaruit trekken van lessen; - de melding van huiselijk geweld en kindermishandeling; - de omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens; - de afhandeling van klachten (op basis van een klachtregeling); - cliëntparticipatie (op basis van een regeling voor medezeggenschap). De aanbieder reflecteert op dit beleid, evalueert dit en stelt het zo nodig bij.	X X X X X X X		X

Bevindingen

-In het gesprek met de ondersteunend begeleider geeft deze aan dat medewerkers van HVO Querido aan een opleidingseis moeten voldoen. "In mijn tijd was dat SPW3, nu heet het geloof ik anders. Maar de eis is wel minimaal niveau 3 en een relevante opleiding." De ondersteunend



begeleider vertelt ook dat er bij HVO Querido bijscholingen en workshops te volgen zijn, waarvan sommige verplicht zijn voor alle collega's, sommige zijn vrijwillig.

De beveiliging geeft in het gesprek aan dat je een afgeronde MBO 3 Beveiliging moet hebben om te werken bij Alpha Security. "Als je begint dan wordt met je besproken of je affiniteit hebt met deze doelgroep want als het niks voor je is, dan wordt het ook niks." Als een beveiliging nieuw start op deze doelgroep, dan wordt er altijd gestart met een proeftijd. Om te kijken 'of je het in je hebt en of het bevalt'.

De opleidingseisen en de kennis en vaardigheden zijn per functie vastgelegd en zijn onderdeel van het functiehandboek (HVO-Querido breed).

-Er is een intern kwaliteitssysteem. Verbeterpunten die worden gesignaleerd, bijvoorbeeld naar aanleiding van een escalatie, worden opgenomen in een verbeterregister. Aan de verbeterpunten worden acties gekoppeld. De verbeterpunten worden ook besproken in teamoverleg.

-Er worden regelmatig privacygevoelige dingen in de rapportage gezet over andere cliënten. Het anonimiseren van een rapport kost daardoor veel tijd. Als cliënten inzage willen in hun dossier duurt het daarom lang voordat dit gerealiseerd is.

-Voor de organisatiebrede interne klachtenafhandeling is een onafhankelijke vertrouwenspersoon aangesteld. Is de cliënt hierna nog niet tevreden gesteld, dan kan de externe klachtenregeling gevolgd worden; er is een gezamenlijke externe klachtencommissie ingesteld door een zestal instellingen, te weten: Blijf Groep, HVO Querido, Leger des Heils, Oudezijds 100, De Regenboog groep en de Volksbond-Streetcornerwork.

De cliëntenraad geeft aan dat de klachtenregeling en de vertrouwenspersoon goed onder de aandacht gebracht worden. Via het prikbord, bij de intake en via de leden van de Cliëntenraad worden zij hiervan op de hoogte gesteld.

-Er is voor de cliënten van de Velsperpoort en de Wilhelminastraat samen één Cliëntenraad. Uitgangspunt is dat deze bestaat uit minimaal 2 cliënten en 1 cliëntondersteuner (van de organisatie). Echter doordat cliënten uitstromen is het lastig dit altijd op deze manier vorm te geven. Momenteel bestaat de Cliëntenraad uit twee ex-clieënten. Het laatste lid dat zelf nog cliënt was heeft sinds afgelopen zomer een eigen woning en is dus uitgestroomd. De twee leden zijn gestart met een wervingsactie voor nieuwe leden. In het gesprek met de twee leden geven zij aan wat hun rol en taken zijn.

De cliëntenraad is aanspreekpunt voor de cliënten en biedt een luisterend oor en ondersteuning als er iets is of niet goed verloopt. De cliëntenraad krijgt veel te horen en heeft een signalerende rol.

"De cliëntenraad kan bemiddelen tussen cliënten onderling en/of medewerkers. Als er wat speelt, kunnen we alle partijen horen en proberen een oplossing te zoeken." "We zijn afwisselend aanwezig op de locatie, als ik er niet ben dan is hij er en vice versa."

De leden vergaderen iedere 6 weken en bepalen zelf de agenda. Ook hebben zij regelmatig overleg met de teammanager van de Velsperpoort.

De leden vertellen dat zij ervaringsdeskundige zijn. "We hebben actief aandacht voor het persoonlijke verhaal van een cliënt en bieden ruimte om het gesprek hierover te voeren." Eén van de leden vertelt dat hij bij het CLIP actief is. "We ondersteunen cliënten bij de intake en bijvoorbeeld het aanvragen van een briefadres en een uitkering, bij wie ze dan moeten zijn."



De cliëntenraad benadrukt dat zij los staan van HVO Querido en er zijn ten behoeve van de cliënten. Daarnaast merken ze op dat de vertrouwenspersoon een onafhankelijke rol heeft en dat dat ook geldt voor degene die verantwoordelijk is voor de interne en externe klachtenbehandeling. "Maar cliënten ervaren dit anders en zien het als een verlengstuk van HVO Querido waar ze blijkbaar geen vertrouwen in hebben dat hun klacht serieus wordt genomen. Dat wij zelf ook in de Maatschappelijke Opvang hebben gezeten maakt het toch anders."

De cliëntenraad heeft maandelijks overleg met de teammanager. De beide leden geven aan dat ze het belangrijk vinden op een positieve manier het gesprek te voeren en zaken aan te kaarten door samen te kijken naar een oplossing, vanuit de signalerende rol die ze hebben. Daarbij voelen ze zich gehoord door HVO Querido en vinden ze dat ze invloed kunnen uitoefenen. Als voorbeeld noemen ze het ontwikkelen van een trajectboek voor de cliënten. De cliëntenraad heeft dit ingebracht zodat de cliënten inzicht hebben in het totale traject, de stappen die gezet moeten worden en overzicht waar ze staan in het traject.

Daarnaast zijn ze bezig het wekelijkse huiskameroverleg weer op te starten. Dit is voor de cliënten een gezamenlijk moment waarbij ze met elkaar kunnen praten over hun persoonlijke ervaring en de zaken waar ze tegen aan lopen.

Aanbevelingen

De klachtenregeling, de vertrouwenspersoon en de Cliëntenraad worden actief bij cliënten onder de aandacht gebracht. Ga na of de wijze waarop passend en effectief is voor de doelgroep.

Wat wordt gedaan om klachten zoveel mogelijk intern af te handelen? Hoe zorgt HVO Querido dat cliënten van de interne klachtenprocedure gebruik maken? Ga na of hier verbetering mogelijk is.

Gebruikte bronnen:

- Gesprek teammanager
- Gesprek ondersteunend begeleider
- Gesprek beveiliging Alpha Security
- Gesprek cliëntenraad
- Gesprek cliënt
- <https://hvoquerido.nl/over-ons/clienten/klachtenregeling/>
- <https://hvoquerido.nl/over-ons/clienten/clientvertrouwenspersonen/>

5. De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt.

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
5.1	De bejegening door de beroepskracht van de cliënt is passend en correct.	X		
5.2	De aanbieder houdt zich in het kader van de te leveren ondersteuning aan de toepasselijke wettelijke voorschriften (waaronder bescherming persoonlijke levenssfeer).	X		



5.3	De aanbieder neemt eventuele klachten in behandeling en handelt die tijdig en passend af.	X		
-----	---	---	--	--

Bevindingen

- Er zijn afspraken met betrekking tot de bejegening van cliënten. Uit het gesprek met zowel de begeleider als de beveiligers blijkt dat er in de dagelijkse contacten een gewoonte kan ontstaan om ander (losser) gedrag en/of woordgebruik te hanteren bij sommige cliënten, vooral als die langere tijd op de Velservoort verblijven. Als er sprake is van onenigheid of een incident kan het echter zijn dat dit niet gepast is en het beter is afstand te houden in het contact.

Medewerkers en beveiligers worden soms geconfronteerd met gedrag of woordgebruik van cliënten dat agressief, dreigend of beledigend kan zijn. Begeleiders moeten vanuit hun functie professioneel blijven; zij ervaren dit soms als moeilijk en reageren dan met hetzelfde gedrag of woordgebruik dat ze van de cliënten krijgen. Ze spreken elkaar er wel op aan als zoiets gebeurt. "Dan bespreken we het. In veel situaties wordt vervolgens excuses gemaakt aan de cliënt."

De begeleider zegt in het gesprek dat hij zijn woordgebruik ook weleens bewust aanpast. "Het werkt soms gewoon beter als je zegt: 'Nou kappen, anders kan je opzouten naar buiten tot vanavond!' dan wanneer je zegt: 'Ik ervaar je gedrag op de groep als erg storend. Ik verzoek je ermee te stoppen, anders volgen er consequenties.' Dat komt gewoon echt niet aan."

Het komt weleens voor dat een cliënt een begeleider aanspreekt op het gedrag van een collega richting die cliënt. Ondersteunend begeleider: "We proberen dat dan neutraal te benaderen, het aan te horen en er niet in mee te gaan. Daarna spreken we natuurlijk wel die collega erop aan. Hetzelfde geldt als een collega een telefoongesprek heeft over een cliënt terwijl er anderen mee kunnen luisteren."

- De afspraken gericht op het begeleidingstraject worden geregistreerd in het dossier dat wordt bijgehouden voor alle cliënten. De voortgang van het traject wordt erin geregistreerd, evenals een dagelijkse rapportage.

Cliënten kunnen inzage in hun dossier aanvragen. Maatschappelijk werker: "Het beleid bij HVO is dat er daarna 4 weken de tijd is om aan het verzoek te voldoen. De reden hiervoor is dat het dossier geanonimiseerd moet worden en dat kost tijd." Door de wijze waarop wordt gerapporteerd staat er geregeld privacygevoelige informatie over andere cliënten in de dossiers. In het gesprek zegt de teammanager: "HVO Querido is bezig om het proces van dossiervorming te wijzigen en zo in te richten dat cliënten te allen tijde toegang tot hun dossier hebben."

Gesprekken met en over cliënten vinden plaats in een afgezonderde en daarvoor bestemde ruimte. Knelpunt is wel dat er niet altijd gelijk een ruimte beschikbaar is. Bellen op de gang gebeurt incidenteel, maar vooral 'onderweg naar een betere belplek'. De teammanager zegt hierover: "Ik realiseer me wel dat het niet handig is en dat het een aandachtspunt is. Ik zal er beter op gaan letten."

- Tijdens het onderzoek is de klachtenregeling ingezien en besproken met de teammanager, maatschappelijk werker, zorgcoördinator, ondersteunend begeleider, Cliëntenraad en cliënt. Zij geven allemaal aan dat de klachtenregeling onder de aandacht wordt gebracht bij cliënten. Er wordt gebruik gemaakt van een register waarin klachten geregistreerd worden. Het register is inhoudelijk niet beoordeeld. Of bij HVO Querido klachten adequaat en tijdig afgehandeld worden is daardoor niet bevestigd.



Aanbevelingen

Ga na hoe binnen de eigen organisatie medewerkers reageren op signalen en onrust in de cliëntengroep en of kijk of hierin verbetering mogelijk is. Maak dit bespreekbaar in teamoverleggen.

Ga na hoe er in de dagelijkse praktijk (meer) actief aandacht kan komen voor het persoonlijke verhaal van cliënten en ruimte voor het gesprek hierover, zoals dat past bij het gedachtegoed van herstel.

Geef cliënten laagdrempelig inzage in hun dossier. Dit kan op korte termijn al gerealiseerd worden als medewerkers bewust rapporteren en andere cliënten niet herleidbaar/herkenbaar in hun beschrijvingen neerzetten.

Gebruikte bronnen:

- Gesprek teammanager, maatschappelijk werker
- Gesprek ondersteunend begeleider
- Gesprek beveiliging Alpha Security
- Gesprek cliëntenraad
- Gesprek cliënt
- <https://hvoquerido.nl/over-ons/clienten/klachtenregeling/>



Gegevens onderzoek

Locatiegegevens

Naam locatie : Velservoort Vondelweg 997 te Haarlem
Contactpersoon : J. de Heus (teammanager)
Kwaliteitssysteem : HKZ
E-mail/website : www.hvoquerido.nl, info@hvoquerido.nl

Gegevens aanbieder

Naam aanbieder : HVO-Querido
Adres Centraal Bureau : Eerste Ringdijkstraat 5
Postcode en plaats : 1097 BC Amsterdam

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Kennemerland
Adres : Postbus 5514
Postcode en plaats : 2000GM HAARLEM
Telefoonnummer : 023-7891613
Onderzoek uitgevoerd door : Tanja Hartog en Pietrik Schurer

Opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Haarlem
Adres : Postbus 551
Postcode en plaats : 2003 PB Haarlem

Planning

Datum onderzoek : gesprekken gevoerd op 10 oktober en 6 november
Opstellen concept rapport : 27-11-2019
Vaststelling rapport : 05-12-2019
Verzenden rapport naar aanbieder : 05-12-2019
Verzenden rapport naar gemeente : 05-12-2019



Bijlage: zienswijze

De zienswijze betreft een schriftelijke reactie van de aanbieder op de inhoud van het rapport.

Reactie HVO-Querido op onderzoeksrapport GGD Kennemerland

HVO-Querido is tevreden met de conclusie van het onderzoek, dat uitgevoerd is door de GGD Kennemerland, naar de kwaliteit van de geboden begeleiding en de bejegening van de cliënten door de medewerkers. We zien in de uitkomsten van het onderzoek een bevestiging van de kwaliteit van de door ons geboden zorg. HVO-Querido als organisatie, en de medewerkers als professionals, staan open voor kritische feedback. We zullen de geformuleerde aanbevelingen opvolgen, te beginnen bij het opstellen van een plan van aanpak. Met een aantal aanbevelingen zijn we reeds aan de slag gegaan; in deze reactie geven we kort een paar voorbeelden hiervan en inzicht in de richting die we daarmee op gaan. Allereerst willen we een paar korte opmerkingen plaatsen bij formuleringen in het onderzoek (pagina 5 t/m 7).

- Pagina 6, laatste alinea: 'Het doel van de opvang in Velservoort is de alleenstaanden en gezinnen die er verblijven zo snel mogelijk door te laten stromen naar een zelfstandige woonruimte. De ondersteuning is gericht op het herstel van de cliënten...'. Door de formulering van deze zin, ligt de nadruk erg op het zo snel mogelijk laten doorstromen van cliënten, terwijl onze begeleiding vooral en allereerst gericht is op het herstel van onze cliënten; het zo spoedig mogelijk vinden van een zelfstandige woning is daar een onderdeel van.

- Pagina 7, tweede alinea: 'Ze kunnen ook tegen betaling van een klein bedrag meehelpen in de opvang...'. Door deze formulering lijkt het of cliënten een klein bedrag moeten betalen om mee te kunnen helpen in de opvang. Wat hier waarschijnlijk bedoeld wordt, is hoe het in werkelijkheid gaat namelijk dat cliënten juist een klein bedrag ontvangen als ze meehelpen bij het reilen en zeilen van de opvang.

Opvolging van aanbevelingen

Kwaliteitseis 1: De voorziening wordt doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht verstrekt. Beleid en huisregels kunnen nog beter bekend gemaakt worden onder cliënten. Daarbij hoort ook aandacht voor wat realistisch en haalbaar is.

Voorbeeld 1: het vinden en aanvaarden van een woning in een krimpregio. Als vroeg in het begeleidingstraject duidelijk is dat de zelfstandige woonruimte waarnaar cliënten streven, zich ook (ver) buiten de regio Haarlem kan bevinden, dan kan dat teleurstellingen voorkomen.
Voorbeeld 2: Het bestaan van het CLIP (CLiënten Informatie Punt) zal actiever onder de aandacht van cliënten worden gebracht.

Kwaliteitseis 2: De voorziening is veilig. Het uitgangspunt is dat er altijd een slaapwacht van HVO-Querido in de nachten aanwezig is. Zodra het rooster met betrekking tot slaapdiensten wordt aangepast dan communiceert HVO-Querido daar actief over met cliënten en Alpha Security. In die uitzonderlijke situaties zijn in de nacht overigens wel altijd twee professionals aanwezig.

Kwaliteitseis 4: De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid voortvloeiende uit de professionele standaard.



HVO-Querido zal de bestaande interne en externe klachtenregeling nog nadrukkelijker onder de aandacht brengen, evenals de mogelijkheid contact op te nemen met de cliëntvertrouwenspersonen. Te denken valt aan een opvallende flyer en/of een aparte mailbox waarnaar klachten kunnen worden gestuurd.

Kwaliteitseis 5: De voorziening wordt verstrekt met respect en inachtneming van de rechten van de cliënt.

- Dossierinzage

We zijn reeds begonnen cliënten beter inzicht te geven in hun eigen dossier. Daarnaast krijgt HVO-Querido volgend jaar een digitaal cliëntportaal dat het eenvoudiger maakt voor de cliënt om bij zijn/haar gegevens te komen. Cliënten hebben toegang tot computers waarmee de dossiers in te zien zijn. Medewerkers worden naar aanleiding hiervan extra getraind in het schrijven van dossiernotities.

- Bejegening

Voorop staat dat HVO-Querido medewerkers kiezen voor een professionele en respectvolle bejegening van cliënten. Wel is het van belang 'situationeel' naar bejegening kijken: met het oog op de aard en problematiek van de doelgroep is het in sommige gevallen nodig meer directe bewoordingen te kiezen om effectief te zijn: zeggen waar het op staat. Bij een al te voorzichtig taalgebruik verliest de communicatie mogelijk haar werking. Echter, ook in deze gevallen staan onze medewerkers (achteraf) open voor het gesprek over bejegening en de keuzes die daarin gemaakt zijn met cliënten en met elkaar.

- Signalering onrust

HVO-Querido gaat meer inzetten op preventie. Het voornemen is om in januari 2020 te starten met 1 medewerker andere tijdsdiensten te laten draaien, waardoor er meer mankracht aanwezig is. Doel is om signalen vanuit de groep eerder te zien en op te pakken. Er worden huiskamervergaderingen gehouden en er is een dagelijks contactmoment tussen HVO-Querido en de cliënten die overdag binnen mogen blijven. Ook dit dient om signalen vroegtijdig op te pakken.

- Eigen regie

We gaan in 2020 werken met een nieuwe tool binnen onze Krachtmethodiek, namelijk de Doorstroomgids. Deze tool maakt het voor cliënten veel beter inzichtelijk wat er nodig is om toe te werken naar het doel van uitstroom, waar ze staan in dat proces en hoe zij daar zelf aan willen werken.

Een laatste voetnoot

Het rapport van de Hulpdienst van de SP heeft, zoals het onderzoek ook vermeld, veel teweeg gebracht en emoties losgemaakt bij de medewerkers van HVO-Querido. Het GGD-onderzoek en alle reacties daarop hebben bovendien veel tijd gevegd van onze medewerkers, schaarse tijd die zij hierdoor niet aan hun cliënten hebben kunnen besteden. In dit hele proces heeft HVO-Querido de steun ervaren van de organisaties waarmee wij samenwerken in Haarlem. We zijn continu bezig om de kwaliteit van onze zorg zo hoog mogelijk te houden en blijven hierover in gesprek met onze partners.



