



Opdrachtformulering vervolgonderzoek Wmo-Toezichthouder

Introductie

De gemeente Haarlem wil een vervolgonderzoek uit laten voeren bij de maatschappelijke opvang van HVO-Querido, locatie Velservoort. De gemeente Haarlem wenst dit onderzoek uit te laten voeren door een tijdelijke toezichthouder Wmo. Uw organisatie/bureau wordt samen met twee andere bureaus/organisaties uitgenodigd een offerte uit te brengen voor de uitvoering van dit onderzoek.

Doel en onderzoeksvraag:

Doelstelling van dit onderzoek is inzicht te verschaffen in de wijze waarop HVO-Querido opvolging heeft gegeven aan de aanbevelingen van de toezichthouder GGD Kennemerland en de resultaten die hiermee zijn bereikt.

Onderzoeksvragen:

- Hoe heeft HVO-Querido opvolging gegeven aan de aanbevelingen van de toezichthouder GGD Kennemerland?
- Hoe draagt de uitvoering van de aanbevelingen bij aan de kwaliteit van de locatie Velservoort?

Aanleiding van het onderzoek:

Op 10 oktober 2019 heeft de GGD Kennemerland (toezichthouder van de gemeente Haarlem), in opdracht van de gemeente een aangekondigd incidenteel onderzoek uitgevoerd bij HVO-Querido, locatie Velservoort te Haarlem. Aanleiding van dit onderzoek was het document "hoezo zelfredzaamheid" van de SP waarin melding werd gemaakt van klachten van gebruikers van de locatie vanaf begin 2019. De toezichthouder heeft naar aanleiding van het onderzoek geconcludeerd dat de kwaliteit van de locatie voldoende is. Er zijn geen overtredingen geconstateerd die om handhaving zouden vragen. In het rapport zijn wel een aantal aanbevelingen aan HVO-Querido en de gemeente gedaan die kunnen bijdragen aan de verdere verbetering van de kwaliteit van de locatie.

Hieronder worden de verbeterpunten voor HVO-Querido opgesomd:

- Draag er zorg voor dat de slaapdienst te allen tijde op de locatie geborgd is, om een gevoel van onveiligheid voor cliënten, medewerkers en de beveiligers te voorkomen.
- De klachtenregeling, de vertrouwenspersoon en de Cliëntenraad worden actief bij cliënten onder de aandacht gebracht. Ga na of de wijze waarop dit plaatsvindt 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.
- Ga na hoe binnen de eigen organisatie medewerkers reageren op signalen en onrust in de cliëntengroep en kijk of hierin verbetering mogelijk is. Maak dit bespreekbaar in teamoverleggen.



Gemeente Haarlem

- 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.

Naar aanleiding van dit rapport heeft de gemeente Haarlem HVO-Querido gevraagd om de verbeterpunten uit te werken in een plan van aanpak (zie kopje achtergrondinformatie).

In het rapport van de toezichthouder is het advies gegeven om eind 2020 een vervolgonderzoek uit te laten voeren naar de opvolging van de geformuleerde doelstellingen. Ondanks dat de gemeente Haarlem tevreden is over de GGD Kennemerland als toezichthouder, is er de wens om het vervolgonderzoek uit te laten voeren door een andere partij. Dit heeft te maken met het feit dat de gemeente Haarlem zowel de toegang tot de maatschappelijke opvang (de BCT), als de toezichthoudende belegd heeft bij de GGD Kennemerland. Door het vervolgonderzoek te beleggen bij een andere partij blijft de onafhankelijke positie van de toezichthouder optimaal gewaarborgd.

Bijzondere omstandigheden

In verband met COVID-19 zijn een aantal maatregelen ingezet om de verspreiding van het Coronavirus zo veel mogelijk te voorkomen. Ten tijde van het eerste onderzoek was er nog geen sprake van COVID19. De ingezette maatregelen zijn hierdoor niet altijd in lijn met de aanbevelingen van de GGD Kennemerland en/of het actieplan van HVO-Querido. Het is daarom wenselijk om bij het toetsen van de opvolging van de verbeterpunten ook oog te hebben voor de nieuwe omstandigheden en afgesproken extra maatregelen.

Achtergrondinformatie

- Het toezichtonderzoek van de GGD Kennemerland is openbaar en terug te vinden via de website <https://gemeentebestuur.haarlem.nl/Vergaderingen/Commissie-samenleving/2020/06-februari/17:00/17-15-uur-Rapport-signaal-gestuurd-onderzoek-GGD-locatie-Velserpoort-Hvo-querido-MTM/> (agendapunt 8 van de vergadering).
- Het plan van aanpak van HVO-Q is openbaar en terug te vinden via de website: <https://gemeentebestuur.haarlem.nl/Vergaderingen/Commissie-samenleving/2020/20-mei/20:00> (agendapunt 10 bijlage 2).

Randvoorwaarden van het onderzoek

- Het onderzoek moet afgerond zijn voor het einde van het jaar;
- De volgende partijen moeten ten minste betrokken worden bij het onderzoek;
 - cliënten;
 - medewerkers van de organisatie;
 - cliëntencommissie;
 - de toezichthouder GGD Kennemerland.



-De resultaten van het onderzoek worden gepubliceerd, er mogen daarom geen persoonsgegevens e.d. in het rapport worden vermeld.

Inleverdatum

Uw offerte dient 30 augustus aangeleverd te worden bij mevrouw S. Boekestijn, beleidsadviseur maatschappelijke opvang (sboekestijn@haarlem.nl).

Wijze van beoordelen

In totaal worden drie bureaus benaderd om een offerte uit te brengen. Op basis van de offertes en eventuele mondelinge toelichting wordt een keuze gemaakt. De offertes worden beoordeeld op de prijs versus de kwaliteitverhouding:

Onderdeel	Wegingspercentage	Sub- criterium	Sub- weging
1. Het tarief	40%		
2. De kwaliteit; met de volgende aandachtspunten	60%		
		<i>De omschreven aanpak en de implementatie van de aanpak;</i>	70%
		<i>Kennis en ervaring van de onderzoeker(s);en/of referentieopdrachten</i>	30%

Tarief

- Het tarief voor het uit te voeren onderzoek en het onderzoeksrapport dient te worden uitgedrukt in euro's, exclusief BTW;
- Het is een all-in tarief (inclusief reiskosten, contacturen en eventuele overige kosten);
- Het tarief bevat een uitsplitsing in de tijdsinvestering.

Algemene voorwaarden

Bij deze opdracht zijn de algemene voorwaarden van Haarlem van toepassing. Voor meer informatie over de algemene voorwaarden zie ook: <https://www.haarlem.nl/inkoopvoorwaarden/>