



**Vertrouwelijk**

Gemeente Haarlem  
T.a.v. mevrouw S. Boekestijn, beleidsadviseur  
Postbus 511  
2003 PB HAARLEM

Amersfoort, 28 augustus 2020

**Betreft: offerte vervolgonderzoek Wmo-Toezichthouder**

Geachte mevrouw Boekestijn,

Naar aanleiding van uw offerteaanvraag van 3 augustus jl., delen wij u mede gaarne bereid te zijn om de gemeente Haarlem te ondersteunen met het verrichten van een onderzoek. Hierbij bieden wij u onze offerte aan.

**1. Aanleiding, doelstelling en onderzoeksvragen**

***Aanleiding***

De gemeente Haarlem wil een vervolgonderzoek uit laten voeren bij de maatschappelijke opvang van HVO-Querido, locatie Velservoort, door een tijdelijk toezichthouder WMO. Op 10 oktober 2019 heeft de GGD Kennemerland (toezichthouder van de gemeente Haarlem) in opdracht van de gemeente Haarlem 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. GGD Kennemerland heeft naar aanleiding van het onderzoek in een rapport van 5 december 2019 geconcludeerd dat de kwaliteit van de locatie voldoende is. Er zijn geen overtredingen geconstateerd die om handhaving zouden vragen. In het rapport is wel een aantal aanbevelingen aan HVO-Querido en de gemeente gedaan die kunnen bijdragen aan de verdere verbetering van de kwaliteit van de locatie. Naar aanleiding van het rapport heeft de gemeente Haarlem HVO-Querido gevraagd om de aanbevelingen uit te werken in een plan van aanpak. HVO-Querido heeft dit verzoek opgevolgd en het 'Plan van Aanpak Aanbevelingen Velservoort' d.d. 26 februari 2020 opgesteld, waarin de aanbevelingen van het rapport van de GGD Kennemerland samen met aanbevelingen uit eerdere onderzoeken die gedaan zijn naar de Maatschappelijke Opvang in Haarlem, zijn samengebracht tot verschillende maatregelen die zijn ingedeeld aan de hand van vijf WMO-kwaliteitseisen.

In het rapport van GGD Kennemerland is het advies gegeven om in 2020 een vervolgonderzoek uit te laten voeren naar de opvolging van de geformuleerde aanbevelingen. De gemeente Haarlem heeft besloten het vervolgonderzoek uit te laten voeren door een andere partij dan GGD Kennemerland om de onafhankelijke positie van GGD Kennemerland als toezichthouder optimaal te waarborgen. De gemeente Haarlem heeft namelijk zowel de toegang tot de maatschappelijke opvang als de toezichthoudende functie belegd bij de GGD Kennemerland. U heeft BING gevraagd offerte uit te brengen voor het als tijdelijk toezichthouder uitvoeren van het vervolgonderzoek.

### **Doelstelling en onderzoeksvragen**

Doelstelling van het 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, waarbij in ieder geval wordt gekeken naar de volgende 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?

## **2. Onze aanpak**

In het kader van de opdracht, hebben wij – op basis van de ons thans bekende gegevens – de navolgende aanpak voor ogen. Voordat wij deze onderzoek aanpak bespreken, schetsen wij eerst de context waarbinnen dit onderzoek zich afspeelt en een afbakening van het onderzoek inclusief referentiekader.

### **2.1 Context, afbakening en referentiekader**

HVO-Querido biedt ondersteuning 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. Op de locatie Velservoort in Haarlem worden twee doelgroepen opgevangen: dakloze gezinnen en individuele dakloze volwassenen. 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 cliënt/het gezin wordt in principe binnen zes maanden teruggeleid naar de gemeente van herkomst. 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.

De locatie Velservoort in Haarlem is een voorziening voor maatschappelijke opvang die wordt gefinancierd vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: de Wmo). Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo 2015 en tevens verantwoordelijk voor het toezicht daarop. Conform artikel 6.1 Wmo moet het college van B&W personen aanwijzen *‘die belast zijn met het houden van toezicht en naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet.* GGD Kennemerland is door het college van B&W van de gemeente Haarlem aangewezen als toezichthouder WMO en heeft in die hoedanigheid onderzoek verricht bij de locatie Velservoort. Voor onderhavig vervolgonderzoek heeft u besloten het onderzoek te beleggen bij een tijdelijke toezichthouder. Wij begrijpen uw vraag aldus dat BING de rol van toezichthouder WMO ten aanzien van het vervolgonderzoek bij HVO-Querido locatie Velservoort tijdelijk overneemt van de GGD Kennemerland. De aanwijzing tot toezichthouder WMO brengt bepaalde bevoegdheden met zich mee, opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wmo, zoals de bevoegdheid tot het betreden van plaatsen, het vorderen van inlichtingen en inzage in dossiers. Wij gaan ervan uit dat wij deze bevoegdheden van de GGD Kennemerland tijdelijk overnemen in het kader van onderhavig onderzoek. Uiteraard houden wij ons daarbij, net als de toezichthouder, aan het noodzakelijkheidsvereiste en het proportionaliteitsvereiste.

De onderzoeksvragen hebben betrekking op de opvolging van de aanbevelingen uit het onderzoek van de GGD Kennemerland en hoe de uitvoering daarvan bijdraagt aan de kwaliteit. De aanbevelingen uit de rapportage van de GGD Kennemerland nemen wij daarom als uitgangspunt om ten eerste te toetsen in hoeverre die zijn uitgevoerd en op welke manier en ten tweede om te achterhalen in hoeverre de uitvoering daarvan bijdraagt aan de kwaliteit van de locatie Velservoort. Voor laatstgenoemd onderdeel nemen wij de minimale kwaliteitseisen die voortvloeien uit onder andere hoofdstuk 3 van de Wmo als referentiekader.

### **2.2 Onderzoekopzet**

Zoals in voorgaande paragraaf beschreven nemen wij de aanbevelingen van de GGD Kennemerland uit de rapportage van 5 december 2019 als uitgangspunt voor onderhavig onderzoek. Het gaat om de volgende aanbevelingen:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Meet periodiek individuele cliëntervaringen (gevoel van veiligheid, verblijfsituatie, ervaren regie en keuzevrijheid).
7. 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.

De eerste onderzoeksvraag richt zich op de vraag of en op welke wijze HVO-Querido opvolging heeft gegeven aan deze aanbevelingen. De tweede vraag op het effect daarvan op de kwaliteit van de geleverde ondersteuning bij de locatie Velserspoort. De eerste vraag heeft daarmee het karakter van een procesevaluatie (zijn de aanbevelingen geïmplementeerd en op welke wijze) en de tweede vraag heeft het karakter van een effectevaluatie (dragen de geïmplementeerde aanbevelingen bij aan een betere kwaliteit). Een procesevaluatie is makkelijker vorm te geven, aangezien feitelijk vast te stellen is in hoeverre een aanbeveling is opgevolgd en op welke wijze. Wat het effect daarvan is op de kwaliteit is ook te onderzoeken, al kan het soms lastig zijn om het verband te leggen tussen de kwaliteit en de ingezette maatregel. Een bepaalde verbetering of wellicht verslechtering kan ook andere oorzaken hebben. In hoeverre dit in onderhavig onderzoek een rol speelt, zal tijdens de uitvoering blijken. Het is wel van belang daar oog voor te hebben bij de beoordeling en beantwoording van de tweede onderzoeksvraag.

Voor de uitvoering van het onderzoek stellen wij voor de twee onderzoeksvragen samen te nemen in de in te zetten onderzoeksmethoden gelet op de overlap. Wij stellen de volgende onderzoeksmethoden voor:

1. Documentenanalyse;
2. Vragenlijsten;
3. Interviews.

### **2.2.1 Documentenanalyse**

Wij starten het onderzoek met een analyse van relevante documentatie. Wij nemen hierbij uiteraard nader kennis van het rapport van de GGD Kennemerland, waarin de aanbevelingen zijn beschreven. Uit de offerteaanvraag blijkt voorts dat HVO-Querido naar aanleiding van de aanbevelingen een plan van aanpak heeft opgesteld, waarin diverse maatregelen zijn opgenomen. Wij betrekken dit plan van aanpak ook in onze documentenanalyse. De in dit plan van aanpak opgenomen maatregelen zijn echter niet alleen gebaseerd op de aanbevelingen van de GGD Kennemerland. Op pagina 1 van het plan van aanpak is opgenomen dat HVO-Querido zich ook heeft laten inspireren door aanbevelingen uit eerdere onderzoeken naar de Maatschappelijke Opvang in Haarlem. Wij zullen bij de analyse van de in het plan van aanpak opgenomen maatregelen daarom bekijken in hoeverre alle genoemde aanbevelingen uit het rapport van de GGD Kennemerland voorkomen in het plan van aanpak.

De analyse van het plan van aanpak zal een eerste beeld moeten geven van onderzoeksvraag 1 (hoe is opvolging gegeven aan de aanbevelingen). Wij zullen bij de projectleider van HVO-Querido nader checken om te zien of er wellicht daarnaast nog andere maatregelen zijn genomen ter opvolging van de aanbevelingen en in hoeverre de maatregelen hebben plaatsgevonden, mede gelet op COVID-19 (zie ook paragraaf 2.2.3). Ook vragen wij het inhoudelijke verslag aan de gemeente Haarlem over de dienstverlening van HVO-Querido op, waarin blijkens het plan van aanpak opgenomen zou moeten zijn wat de inzet en het resultaat is van de maatregelen.

In de aanbevelingen worden daarnaast diverse regelingen genoemd, die wij ter informatie zullen opvragen en indien relevant zullen analyseren. Het gaat in ieder geval om de klachtenregeling, de informatie c.q. brochures over de cliëntenraad en de clientvertrouwenspersoon en de interne klachtenprocedure.

Het in kaart brengen van de maatregelen die door HVO-Querido naar aanleiding van de aanbevelingen zijn gedaan, is de eerste stap. Het is vervolgens de vraag of de beoogde maatregelen ook daadwerkelijk hebben plaatsgevonden. Wij zullen hiervoor ten eerste navraag doen bij onze contactpersoon van HVO-Querido welke documenten of registraties beschikbaar zijn die samenhangen met de aanbevelingen van de GGD Kennemerland. Wij denken hierbij op voorhand aan een registratie van de personele bezetting gedurende de nacht (aanbeveling 1), interne evaluatiedocumentatie naar aanleiding van aanbevelingen 2, 3, 4 en 5, beschikbare verslagen van team overleggen (aanbeveling 4) en de opzet dan wel de uitvoering van periodiek individuele clientervaringen (aanbeveling 6). Daarnaast zullen wij bij onze contactpersoon dan wel bij de afdeling ICT van HVO-Querido navraag doen in hoeverre en op welke manier cliënten toegang hebben tot hun eigen dossier.

### **2.2.2 Vragenlijsten**

Na het opvragen en analyseren van beschikbare documentatie stellen wij voor een korte (online en schriftelijke) vragenlijst voor te leggen aan alle medewerkers en alle op dat moment aanwezige cliënten, waarin twee onderdelen centraal staan:

1. Wat hebben medewerkers c.q. cliënten gemerkt van de ingezette maatregelen naar aanleiding van de aanbevelingen;
2. Wat voor effect hebben de ingezette maatregelen gehad op de medewerkers c.q. cliënten naar aanleiding van de aanbevelingen.

Het bevragen van het eerste onderdeel heeft tot doel om te achterhalen of de ingezette maatregelen ook daadwerkelijk bekend zijn bij de medewerkers en cliënten en niet een 'papieren werkelijkheid' zijn gebleven. Het tweede onderdeel is om de medewerkers en cliënten te bevragen op het effect ervan op de kwaliteit van de geleverde ondersteuning en het gevoel van veiligheid.

Het voordeel van een vragenlijst is dat alle medewerkers en alle aanwezige cliënten hun input kunnen leveren. Voor het verkrijgen van een zo hoog mogelijke respons is het van belang de vragenlijst zo kort mogelijk te houden, maar wel de nodige informatie na te vragen en de vragenlijst op een bij de doelgroep passende wijze aan te bieden. Gelet op de inhoud van de zeven aanbevelingen denken wij dat het mogelijk is om twee korte vragenlijsten op te stellen (medewerkers en cliënten), waarbij wij rekening houden met de mogelijkheden van beide doelgroepen, zoals bijvoorbeeld taal en taalbeheersing. Ten aanzien van de wijze waarop de vragenlijsten worden aangeboden hebben wij ervaring met diverse mogelijkheden. De vragenlijsten kunnen op papier worden aangeboden aan de medewerkers en cliënten waarbij zij de mogelijkheid krijgen deze op een door hun gekozen moment in te vullen en weer te retourneren in een daarvoor bestemde brievenbus op de locatie. Daarnaast hebben wij ook de beschikking over een applicatie waarmee het mogelijk is om de vragenlijst digitaal beschikbaar te maken. Voorwaarde is dan uiteraard dat de respondent de beschikking heeft over een computer of een mobiele telefoon c.q. tablet waar de vragenlijst op kan worden ingevuld. Bij gunning van de opdracht treden wij graag in overleg met u als opdrachtgever om af te stemmen welke werkwijze het meest aansluit bij de behoeften van medewerkers en cliënten. In eerdere onderzoeken waarbij wij vragenlijsten hebben uitgezet hebben wij gewerkt met beide mogelijkheden, waarbij wij ondersteuning hebben geboden bij het invullen van de vragenlijsten voor medewerkers of cliënten die daar behoefte aan hebben (bijvoorbeeld vanwege laaggeletterdheid of het minder machtig zijn van de Nederlandse taal). Op voorhand denken wij dat een dergelijke combinatie, gelet op de doelgroep binnen de locatie Velserspoort in onderhavig onderzoek eveneens de voorkeur geniet.

Afhankelijk van de mogelijkheden van cliënten en medewerkers hebben wij de e-mailadressen (voor het invullen op de computer) en/of mobiele telefoonnummers (voor het invullen via de mobiele telefoon) van cliënten en medewerkers nodig voor het uitzetten van de vragenlijst. Wij zullen deze, indien beschikbaar, opvragen via de contactpersoon van HVO-Querido. De vragenlijst kan ook in papieren versie beschikbaar worden gesteld. Een onderzoeker van BING kan dan de vragenlijst op locatie ter beschikking stellen aan

cliënten en medewerkers en aldaar eveneens ondersteuning bieden aan medewerkers en/of cliënten die daar behoefte aan hebben.

### 2.2.3 Interviews

Als laatste onderzoeksmethode stellen wij voor enkele (groeps)interviews te houden met sleutelfiguren dan wel afvaardigingen binnen de locatie Velservoort. Wij stellen ten eerste voor om in de fase van de documentenanalyse een interview te plannen met de betrokken vertegenwoordigers van de GGD Kennemerland om af te stemmen over het vervolgonderzoek vanuit hun betrokkenheid als toezichthouder bij het eerste onderzoek. Daarnaast stellen wij voor om in deze fase ook een interview te houden met de projectleider van HVO-Querido om zicht te krijgen op de ingezette maatregelen en het effect daarvan. Uit het plan van aanpak van HVO-Querido blijkt dat onder begeleiding van een projectleider wordt gemonitord of de maatregelen voldoende effect hebben gesorteerd. Wij spreken daarom graag met deze projectleider. Tevens houden wij graag een interview met de teammanager van de locatie Velservoort om de ingezette maatregelen te bespreken.

Daarnaast stellen wij voor drie groepsinterviews te houden: één met een afvaardiging van cliënten, één met een afvaardiging van medewerkers en één met de klachtenfunctionarissen en clientvertrouwenspersonen c.q. familievertrouwenspersonen. De groepsinterviews met medewerkers en cliënten vinden plaats ter duiding van de uitkomsten van de vragenlijst onder medewerkers en cliënten om met name dieper in te gaan op het effect van de maatregelen op de kwaliteit. Voor de cliënten willen wij hiervoor de bewonerscommissie van de locatie Velservoort bijeenbrengen omdat dit de meest lokale vorm van medezeggenschap is bij HVO-Querido<sup>1</sup>. Voor de medewerkers zullen wij aan de hand van een lijst met medewerkers ad random een selectie maken op basis van verschillende functies binnen de locatie Velservoort. Uit het rapport van de GGD Kennemerland blijkt dat er in ieder geval maatschappelijk werkers, zorgcoördinatoren, ondersteunende begeleiders en beveiligers (Alpha Security) werken op de locatie. Het derde groepsinterview met de klachtenfunctionarissen en clientvertrouwenspersonen c.q. familievertrouwenspersonen wordt gehouden omdat drie van de zeven aanbevelingen betrekking hebben op de klachtenregeling en afhandeling van signalen van onrust. Deze onderwerpen zullen daarom in ieder geval in dit derde groepsinterview aan bod komen.

Geïnterviewden kunnen indien gewenst ondersteuning meenemen naar de interviews, zoals bijvoorbeeld een (client)vertrouwenspersoon. Indien geïnterviewden aanvullende documentatie voor het onderzoek beschikbaar willen stellen zullen wij deze indien relevant voor de beantwoording van de onderzoeksvragen meenemen. Van de (groeps)interviews zullen wij voor ons zelf aantekeningen maken en deze aantekeningen worden meegenomen als informatie voor de rapportage (zie paragraaf 2.2.4). Indien wij dat nodig achten zullen wij bepaalde passages of informatie ter verificatie aan (een van) de geïnterviewden voorleggen.

### 2.2.4 Rapportage

Na het uitvoeren van de documentenanalyse, het afnemen van de vragenlijsten en het houden van de interviews, zullen wij de bevindingen analyseren en beschrijven in een onderzoeksrapportage. De onderzoeksrapportage zal een duidelijke, herkenbare structuur hebben en kenmerkt zich door zorgvuldig en duidelijk taalgebruik. In de onderzoeksrapportage worden de gestelde onderzoeksvragen beantwoord. HVO-Querido zal, net als bij het rapport van de GGD Kennemerland de gelegenheid krijgen om schriftelijk te reageren op de inhoud van de rapportage. In de rapportage zullen wij vanuit zorgvuldigheidsoogpunt geen persoonsnamen vermelden. Onze rapportage mag uitsluitend aangewend worden ten dienste van de doelstelling van de opdracht. Zij mag niet zonder onze voorafgaande, schriftelijke toestemming voor een ander doel worden aangewend.

---

<sup>1</sup> <https://hvoquerido.nl/over-ons/clienten/clientenraad/>

## 2.3 Samenvatting te verrichten werkzaamheden

Samengevat stellen wij voor ten minste de volgende werkzaamheden te verrichten:

- Het kennisnemen en analyseren van relevante documentatie en relevante regelingen binnen HVO-Querido locatie Velserspoort.
- Het afnemen van een korte schriftelijke (online) vragenlijst bij:
  - Cliënten die verblijven op de locatie Velserspoort;
  - Medewerkers die werken op de locatie Velserspoort.
- Een interview met de projectleider van HVO-Querido locatie Velserspoort;
- Een interview met de teammanager van HVO-Querido locatie Velserspoort;
- Een interview met de betrokken toezichthouder van GGD Kennemerland;
- Een groepsinterview met de bewonerscommissie van de locatie Velserspoort;
- Een groepsinterview met een afvaardiging van medewerkers van de locatie Velserspoort;
- Een groepsinterview met de klachtenfunctionarissen en clientvertrouwenspersonen c.q. familie-vertrouwenspersonen;
- Het analyseren van onderzoeksbevindingen;
- Het opstellen van een rapportage van onderzoeksbevindingen;
- Het voorleggen van de rapportage aan HVO-Querido;
- Het opstellen van de definitieve onderzoeksrapportage.

Bij de inzet van de onderzoeksmethoden houden wij altijd rekening met de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.

## 2.4 Overleg en afstemming met opdrachtgever

BING zal de praktische uitvoering, timing en communicatie afstemmen met HVO-Querido en de gemeente Haarlem. Namens BING zal de heer mr. drs. Bart de Jong fungeren als contactpersoon. Wij zouden graag bij aanvang van het onderzoek de gegevens van een contactpersoon van de gemeente ontvangen, alsmede van een contactpersoon vanuit HVO-Querido.

## 3. Over BING

### 3.1 Waarom kiezen voor BING?

#### ***Thuis in de publieke sector en het lokaal bestuur***

BING – oorspronkelijk afgeleid van Bureau Integriteit Nederlandse Gemeenten – biedt zijn opdrachtgevers gespecialiseerde adviesexpertise, onderzoeksexpertise en een vraagbaakfunctie aan op het gebied van integriteit en omgangsvormen. BING heeft zich sinds zijn oprichting in 2004 gespecialiseerd in een specifieke markt: de overheid, met name gemeenten. Dat heeft voor de opdrachtgevers vele voordelen: BING kent de regels, de mores, de cultuur en de omstandigheden.

Onze adviseurs kenmerken zich door hun ervaring met het lokale bestuur in het algemeen en met politiek-bestuurlijke besluitvormingsprocessen in het bijzonder. Onze adviseurs hebben daarnaast oog voor de rol en positie van de verschillende actoren binnen de specifieke context van een gemeente. Onze adviseurs werken als onderzoeker van cultuur en incidenten, werken als externe vertrouwenspersoon of adviseren organisaties over preventief beleid. Onze adviseurs werken vanuit drie kernwaarden:

1. *Onafhankelijkheid*
2. *Deskundigheid*
3. *Respect*

#### ***Gespecialiseerd in integriteit en omgangsvormen***

BING heeft ruime ervaring met het verrichten van onderzoek, het adviseren en het verzorgen van trainingen op het gebied van integriteit en omgangsvormen. Naast onze repressieve diensten op het gebied van financieel, fraude- en gedragsonderzoek, ondersteunen wij ook op het gebied van preventie. Door advies over integriteitsbeleid en beheersingsmaatregelen, door het overdragen van kennis en vaardigheden in



trainingen en door als vraagbaak te fungeren voor allerhande problemen. BING beschikt over een team van ervaren adviseurs met juridische, gedragskundige en forensische onderzoekservaring.

#### ***Gespecialiseerd in onderzoek***

BING is een erkend en vergund Particulier Onderzoeksbureau krachtens de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr). De medewerkers van BING zijn gecertificeerd particulier onderzoeker en in staat een onderzoek uit te voeren met respect voor alle betrokkenen en conform de waarborgen voor zorgvuldig onderzoek.

#### ***Aandacht voor de menselijke maat***

Onderzoeken als onderhavige kunnen impact hebben op de dynamiek binnen een organisatie. Binnen het zorgvuldig uitvoeren van het onderzoek valt in onze visie ook de aandacht voor deze impact door daar rekening mee te houden in de communicatie over het onderzoek en door houding en gedrag van onze onderzoekers in de interviews.

## **4. Planning**

Na gunning van de opdracht kunnen wij direct met het onderzoek aanvangen. U heeft aangegeven dat het onderzoek uiterlijk het einde van het jaar afgerond dient te zijn. Dit is wat ons betreft mogelijk. Gelet op de in onderhavige offerte opgenomen onderzoekswerkzaamheden verwachten wij dat een doorlooptijd van ongeveer twee maanden na gunning van de opdracht haalbaar is, bijzondere omstandigheden uitgezonderd.

## **5. Gebruik van e-mail**

Gedurende het onderzoek, kunnen wij via elektronische mail met u en bepaalde medewerkers communiceren, waarbij u de inherente risico's (veiligheidsrisico, onderscheppingsrisico, risico van beschadiging van de inhoud, virussen en dergelijke) aanvaardt. Op e-mailverkeer tussen uw organisatie en onze organisatie zult u viruscontroles uitvoeren.

## **6. COVID-19**

Gelet op COVID-19 werken de onderzoekers van BING met het oog op een veilige werkomgeving, altijd met inachtneming van en conform de door het RIVM voorgeschreven richtlijnen en maatregelen rondom het virus. Wij vinden het belangrijk dat onze onderzoekers hun werk veilig kunnen doen en dat de betrokkenen in het onderzoek in een veilige omgeving worden geïnterviewd. Dit betekent dat onze onderzoekers zich in ieder geval aan de volgende regels houden:

- Zij houden 1,5 meter afstand tot elkaar en tot alle geïnterviewden;
- Zij schudden geen handen en wassen regelmatig hun handen;
- Zij komen apart van de geïnterviewden binnen en gaan ook apart van de geïnterviewden weg.

BING is verantwoordelijk voor de veiligheid van zijn medewerkers. Onze onderzoekers zullen daarom bovengenoemde maatregelen in acht nemen en behouden zich het recht voor om, afhankelijk van de aangetroffen situatie ter plekke, aanpassingen te doen aan de vorm van de interviews. Wij vertrouwen erop dat de gemeente Haarlem en HVO-Querido eveneens de regels omtrent COVID-19 in acht nemen en hun medewerkers die deelnemen aan het onderzoek daarop instrueren. Interviews kunnen indien gewenst en mogelijk gelet op COVID-19 ook worden afgenomen via een videoverbinding.

Daarnaast kan COVID-19 ook invloed hebben gehad op het inzetten van de maatregelen binnen HVO-Querido naar aanleiding van de aanbevelingen van GGD Kennemerland. Bij de toetsing van de opvolging van de aanbevelingen zullen wij oog hebben hiervoor en indien aan de orde dit als zodanig rapporteren.

## 7. Tot slot

Wij vertrouwen erop u hiermee een passend voorstel te hebben gedaan en zullen bij toekenning deze opdracht met enthousiasme en zorg uitvoeren. Wij zien uit naar een prettige en goede samenwerking.

Op deze opdracht zijn de algemene voorwaarden van de gemeente Haarlem van toepassing.

Wij zijn uiteraard tot nadere toelichting gaarne bereid.

Hoogachtend,