



opvang, woonbegeleiding en dagactiviteiten

HVO-Querido
Eerste Ringdijkstraat 5
1097 BC Amsterdam
telefoon (020) 561 90 90
www.hvoquerido.nl

Leden van de Haarlemse gemeenteraad

Kenmerk: JdH0001
Datum: 8 oktober 2020
Afzender: J. de Heus
Telefoon (direct): 023-2062020

Geachte heer/mevrouw,

In de raadscommissie Samenleving, op sociale media, op websites en op de pagina's van de regionale dagbladen komt het onderwerp regelmatig terug: de maatschappelijke opvang in Haarlem. En vaak gaat een inspreekreactie, een post of een artikel in op wat er allemaal beter zou kunnen in de dienstverlening aan stadgenoten in een kwetsbare positie. HVO-Querido vindt dat een prima zaak: we zijn een open organisatie, willen ons werk verder verbeteren en vertellen graag ons verhaal.

Met deze brief willen wij dat doen, ons verhaal vertellen. Uit eigen initiatief, en in brede zin, omdat we helaas zien dat kritische artikelen of posts in sociale media vaak niet gebaseerd zijn op degelijke hoor en wederhoor. Een aantijging, een voorval, een foto, en de sprong van gerucht naar waarheid is snel gemaakt.

Op 26 september vorig jaar verraste de SP-fractie HVO-Querido met een document waarin veel kritiek op onze organisatie te lezen viel. Vijf uitgeschreven verhalen van mensen die bij ons in zorg waren ondersteunden die kritiek. Na het in ontvangst nemen van dit rapport zegde wethouder Meijs toe een onderzoek in te stellen. De GGD voerde het vervolgens uit en rapporteerde in december 2019. Naast enkele verbeterpunten was er niet veel mis met de opvang, concludeerden de onderzoekers. Voor het doorvoeren van de voorgestelde verbeteringen kreeg HVO-Querido een jaar de tijd. We spraken af dat na een tweede onderzoek een onafhankelijk onderzoeksbureau eind 2020 met bevindingen zal komen. Dit vervolgonderzoek start binnen enkele weken. We zien het met vertrouwen tegemoet.

Als het om de inhoud van de kritiek gaat, maken we ons geen zorgen. We doen ons werk professioneel en we hebben Haarlem goede resultaten te melden over stadgenoten met wie het weer veel beter gaat. Eventuele verbeterpunten pakken we graag op.

Het proces waarlangs de kritiek gebracht wordt, is een andere zaak. Het SP-document van 26 september 2019 was ook voor ons een volstrekte verrassing. Wat wil zeggen: de opstellers hebben naar aanleiding van de signalen die zij kregen, geen moment navraag gedaan bij onze organisatie. Onbevestigde geruchten vormden dus de aanleiding voor het GGD-onderzoek.



Sinds het verschijnen van bovengenoemd SP-document is het onrustig gebleven rondom onze opvang. Telkens weer waren er geluiden over onvoldoende maaltijden, eten dat niet vers zou zijn, onheuse bejegening, het niet mogen inzien van dossiers, de hygiëne die te wensen overlaat, mensen die op straat gezet zouden worden, en de lijst is nog veel langer. Bij geen van deze veronderstelde gebeurtenissen is navraag bij ons gedaan. We herkennen ons in geen enkel geval. De stap van gerucht naar waarheid wordt met één sprong gemaakt.

Eigen kracht

Onze manier van werken gaat uit van de eigen kracht van mensen, en van gelijkwaardigheid in de begeleidingsrelatie met hen. Van open contact, van regie geven aan mensen, van vertrouwen in elkaar. Daarmee boeken we als sinds 2014 resultaat in Haarlem, en al vele jaren langer in Amsterdam. Om die reden kijken we dan ook vol vertrouwen naar de uitkomsten van het tweede onderzoek. De resultaten verwachten we eind december. Dat vertrouwen krijgen we ook van de gemeente Haarlem. Wij voeren onze opdracht professioneel uit en voelen ons gesteund door onze opdrachtgever, met wie we voortdurend in gesprek zijn om te volgen of wij de overeengekomen prestaties realiseren. Graag herbevestigen we dat vertrouwen ook bij u.

Uitnodiging

We staan – ook vooruitlopend op het onderzoek - vanzelfsprekend open voor uw vragen en voor het organiseren van een werkbezoek. Door de beperkingen die de corona-epidemie met zich meebrengt kunnen we u als raadsleden helaas niet als groep uitnodigen, maar in kleinere gezelschappen bent u meer dan welkom om in de komende periode met eigen ogen en oren te zien en te horen hoe we werken op de centrumlocatie Wilhelminastraat en in de Velservoort. We kunnen u de complexiteit maar ook de inspiratie van ons werk laten zien. We hebben resultaten te melden en hebben een enthousiast team dat voor klaar staat. Aanmelden is eenvoudig via sita.kooy@hvoquerido.nl

Met vriendelijke groet, en graag tot ziens,

Barbra Velthuisen, directeur
Joris de Heus, teammanager