



Onderwerp Uitkomsten vervolgonderzoek HVO-Querido locatie Velservoort	
Nummer	2021/21853
Portefeuillehouder	Meijs, M.-Th.
Programma/beleidsveld	2.3 Opvang, wonen en herstel
Afdeling	MO
Auteur	Boekestijn, S.
Telefoonnummer	023-5115707
Email	sboekestijn@haarlem.nl
Kernboodschap	<p>Op 20 oktober 2020 is BING door het college van B&W aangewezen als tijdelijk toezichthouder Wmo. BING heeft in opdracht van de gemeente Haarlem een vervolgonderzoek uitgevoerd bij de maatschappelijke opvang van HVO-Querido, locatie Velservoort. Doelstelling van het onderzoek was inzicht verkrijgen in de wijze waarop HVO-Querido opvolging heeft gegeven aan de aanbevelingen van de toezichthouder GGD Kennemerland en de resultaten die hiermee zijn bereikt.</p> <p>In het algemeen concludeert BING dat HVO-Querido opvolging heeft gegeven aan de aanbevelingen die zijn gedaan door de GGD in haar rapport. Er is door HVO-Querido conform de opdracht van de GGD een plan van aanpak opgesteld, waarin de verschillende aanbevelingen zijn vertaald naar concrete maatregelen. BING concludeert dat een deel van de maatregelen het gewenste effect heeft gehad. De interne klachtenregeling wordt meer gehanteerd, het persoonlijke verhaal van de cliënten staat meer centraal en signalen en onrust worden meer besproken in overlegmomenten. Bij andere aanbevelingen hebben de extra maatregelen niet het gewenste effect gehad. Zo blijkt uit de vragenlijst dat bijna de helft van de cliënten niet weet hoe zij een klacht moet indienen en niet op de hoogte is van de cliëntvertrouwenspersoon.</p> <p>Op basis van het onderzoeksrapport van BING concludeert de gemeente Haarlem dat HVO-Querido in 2020 voldoende inzet heeft gepleegd op de aanbevelingen van de GGD. HVO-Querido wordt gevraagd om in 2021 extra in te zetten op de maatregelen waar nog onvoldoende effect is bereikt. Deze maatregelen en effecten worden in 2021 door de gemeente gemonitord in de kwartaalgesprekken.</p>
Behandelvoorstel voor commissie	<p>Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Samenleving</p> <p>In de commissievergadering van 6-2-2020 is door Wethouder Meijs toegezegd dat er eind 2020 een vervolgonderzoek naar opvolging van de aanbevelingen uit het</p>

	toezichtsonderzoek, wordt uitgevoerd door een onafhankelijke partij, niet zijnde de GGD Kennemerland, bij HVO-Querido locatie Velservoort. Tevens is toegezegd dat de commissie Samenleving het vervolgonderzoek ontvangt.
Relevante eerdere besluiten	<ul style="list-style-type: none"> - Uitkomsten van het signaalgestuurde onderzoek van de Toezichthouder Wmo m.b.t. de locatie Velservoort HVO-Querido 2019/957953 in de collegevergadering van 17 december 2019. - Aanwijzing tijdelijk toezichthouder 2020/967504 in de collegevergadering van 20 oktober 2020
Besluit College d.d. 26 januari 2021	<p>1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast.</p> <p>de secretaris, de burgemeester,</p>



Inleiding

Op 10 oktober 2019 heeft de GGD Kennemerland (toezichthouder Wmo 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. De toezichthouder heeft naar aanleiding van het onderzoek geconcludeerd dat de kwaliteit van de locatie voldoende is. Op enkele aspecten was volgens de GGD verbetering mogelijk, waarvoor de GGD in haar rapport een aantal aanbevelingen heeft gegeven. De gemeente Haarlem heeft HVO-Querido de opdracht gegeven om deze aanbevelingen uit te werken in een plan van aanpak.

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 op verzoek van de commissie samenleving besloten om het vervolgonderzoek uit te laten voeren door een andere partij dan GGD Kennemerland. Op deze manier blijft de onafhankelijke positie van de toezichthouder Wmo optimaal gewaarborgd. De gemeente Haarlem heeft namelijk zowel de toegang tot de maatschappelijke opvang als de toezichthoudende functie belegd bij de GGD Kennemerland.

BING heeft begin oktober van de gemeente Haarlem de opdracht gekregen om het vervolgonderzoek uit te voeren.

Hierbij zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld:

1. Hoe heeft HVO-Querido opvolging geven aan de aanbevelingen van de toezichthouder?
2. Hoe draagt de uitvoering bij aan de kwaliteit van de locatie Velservoort?

Om deze taak goed uit te kunnen voeren, is BING op 20 oktober 2020 door het college van B&W aangewezen als tijdelijk toezichthouder. Hiermee heeft BING de bevoegdheid om ten behoeve van het onderzoek o.a. plaatsen te betreden, inlichtingen te vorderen en inzage te vorderen in dossiers.

BING heeft het vervolgonderzoek inmiddels afgerond. Deze nota informeert u over de belangrijkste uitkomsten van het vervolgonderzoek.

2. Kernboodschap

Hieronder worden de belangrijkste conclusies van het vervolgonderzoek weergegeven per aanbeveling van de GGD. Bij elke aanbeveling wordt eerst de vraag beantwoord of HVO-Querido opvolging heeft gegeven aan de aanbeveling hierna wordt aangegeven of de uitvoering heeft bijgedragen aan de verbetering van de kwaliteit.

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 van Alpha Security te voorkomen.*

Uit het plan van aanpak blijkt dat HVO-Querido voornemens was om door middel van het inzetten van extra begeleiding de slaapdiensten binnen de Velserspoort beter te waarborgen waardoor aan de cliënten meer persoonlijke aandacht kan worden gegeven. HVO-Querido heeft vanwege maatregelen die nodig waren vanwege COVID-19 niet aan deze aanbeveling kunnen voldoen. In overleg met de gemeente Haarlem heeft HVO-Querido de medewerkers van de slaapdienst overdag ingezet zodat de locatie niet alleen 's avonds open kon zijn maar 24 uur per dag. Door deze wijziging zijn er 's nachts alleen beveiligers aanwezig.

Uit de vragenlijst en het interview met de medewerkers en beveiliging constateert BING dat ondanks dat de slaapdienst niet is geborgd, dit niet heeft geleid tot een (groter) gevoel van onveiligheid onder medewerkers en beveiliging. Bij de cliënten ziet BING op basis van de vragenlijst een tweedeling: ongeveer 40% van de cliënten geeft hun veiligheid in de nacht een onvoldoende; de rest een (ruime) voldoende. Uit de interviews met cliënten blijkt echter dat dit niet zo zeer te maken heeft met de afwezigheid van de slaapdienst, maar met onrust op de gangen vanwege toiletbezoek, ruzies tussen cliënten onderling en de soms als minder prettig ervaren hulp van beveiligers.

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

Uit het plan van aanpak blijkt met betrekking tot deze aanbeveling dat HVO-Querido de verschillende inspraakmogelijkheden (huiskamervergaderingen, aanwezigheid Cliënten informatiepunt, Cliëntencommissie Haarlem, Cliëntenvertrouwenspersoon) van cliënten intensiever onder de aandacht heeft willen brengen.

HVO-Querido is direct aan de slag gegaan met het verbeteren van de informatie. De veranderingen hebben echter tot onvoldoende resultaat geleid. Uit de vragenlijst blijkt dat bijna de helft van de cliënten niet weet hoe zij een klacht moet indienen en niet op de hoogte is van de cliëntvertrouwenspersoon.

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.*

De klachtenregeling van HVO-Querido kent een interne en externe klachtenprocedure. Bij de interne klachtenprocedure kunnen cliënten met klachten bij hun begeleider, zorgcoördinator en/of teamleider terecht. Indien een klacht na interne behandeling niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost, kan de cliënt de klacht voorleggen aan een externe klachtencommissie zoals het Platform Opvanginstellingen Amsterdam (POA) In het plan van aanpak van HVO-Querido staat dat ze de verschillende inspraakmogelijkheden van cliënten, intensiever onder de aandacht wil brengen, zodat cliënten tijdens deze momenten hun klachten kenbaar kunnen maken. HVO-Querido heeft geconstateerd dat de klachtenregeling als te juridisch werd gezien. HVO-Querido heeft daarom een



eenvoudiger flyer opgesteld. Ook heeft HVO-Querido het bespreekbaar maken van klachten tijdens inspraakmomenten besproken en zijn er afspraken gemaakt met het de externe klachtencommissie (POA) over het gebruik van de externe klachtencommissie.

Deze maatregelen hebben resultaat opgeleverd: uit de vragenlijst blijkt dat bijna twee derde van de cliënten, conform de interne klachtenprocedure, een klacht eerst bij hun begeleider bespreekbaar maakt.

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.'*

Uit het plan van aanpak van HVO-Querido en uit het interview blijkt dat er verschillende momenten (overleggen) zijn waarop incidenten worden besproken.

Uit het onderzoek blijkt dat de medewerkers een verbetering zien in de nazorg ten opzichte van vorig jaar. Desondanks is er nog verbetering mogelijk: uit de vragenlijst blijkt dat 44% van de medewerkers en beveiligers vindt dat bij het afhandelen van signalen geen, c.q. onvoldoende aandacht wordt besteed aan de wijze waarop de medewerker richting de cliënt heeft gereageerd. De clientvertrouwenspersoon heeft aangegeven dat 80% van de meldingen die zij HVO-breed ontvangt betrekking hebben op de bejegening. Er kan volgens BING meer nadruk worden gelegd op de wijze van (professionele) bejegening richting de cliënt bij signalen en onrust.

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.'*

In het plan van aanpak van HVO-Querido komt meerdere malen naar voren dat contact tussen de cliënt en de medewerker centraal staat. HVO-Querido heeft een extra spreekkamer op de Velsperpoort gerealiseerd zodat het voor cliënten toegankelijker is om in vertrouwen een gesprek aan te gaan met de begeleiding.

Vanwege COVID-19 heeft het persoonlijk contact in mindere mate kunnen plaatsvinden, een aantal activiteiten heeft geen doorgang kunnen vinden. De nieuwe spreekkamer bleek ook niet COVID-19-proof. Uit de uitkomsten van de vragenlijsten en de interviews blijkt dat een ruime meerderheid van de medewerkers voldoende tijd en ruimte ervaart om individueel aandacht te besteden aan cliënten. Ook de cliënten hebben zowel in de vragenlijst als tijdens de interviews aangegeven dat zij hun persoonlijke verhaal goed kwijt kunnen bij de medewerkers, waarbij de cliënten van de gezinsopvang hebben aangegeven dat zij in de afgelopen periode minder ruimte hebben gevoeld om hun persoonlijke verhaal kwijt te kunnen bij de begeleiding en merken dat de begeleiding druk is.

6. *Meet periodiek individuele cliëntervaringen (gevoel van veiligheid, verblijfssituatie, ervaren regie en keuzevrijheid).*

In het plan van aanpak en het halfjaarlijks verslag staat dat HVO-Querido tweejaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek laat uitvoeren door een extern, onafhankelijk bureau om de individuele cliëntervaringen te meten. Het meest recente heeft plaatsgevonden in november 2019. Daarnaast wil HVO-Querido, blijkens het plan van aanpak, tijdens de evaluatie van het trajectplan met de cliënt, extra aandacht hebben voor onder andere het gevoel van veiligheid, privacy, verblijfssituatie, ervaren regie en contact met de begeleider. HVO-Querido heeft voor de opvolging van aanbeveling 6 (meten individuele clientervaringen) gesteund op het tweejaarlijks cliënttevredenheidsonderzoek. Dit cliënttevredenheidsonderzoek betreft slechts een tweejaarlijks onderzoek waardoor een deel van de cliënten, gelet op het doel om binnen zes maanden uit te stromen, niet deelneemt en bij deze groep dus geen sprake is van het meten van de individuele cliëntervaring. HVO-Querido heeft wel aangegeven dat cliënten tijdens de trajectbegeleiding worden bevraagd naar hun individuele ervaringen. Uit het interview met de cliënten blijkt echter dat niet iedere cliënt trajectbegeleiding ontvangt, waardoor HVO-Querido een deel van de cliënten mist. Dit beeld wordt ondersteund door de uitkomsten van de vragenlijst: slechts 30% van de cliënten geeft aan dat de begeleiders hen regelmatig bevragen op hun ervaringen van het verblijf bij HVO-Querido.

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'.*

In het plan van aanpak staat met betrekking tot de aanbeveling om cliënten laagdrempelig inzage te geven in hun dossier, dat HVO-Querido voornemens was cliënten in 2020 digitaal inzage te verlenen in hun eigen dossier via het digitale cliëntportaal. Bij de inrichting van dit nieuwe portaal worden volgens het plan van aanpak cliënten betrokken. HVO-Querido heeft ter uitvoering van aanbeveling 7, twee trainingen ('Privacy en informatieveiligheid' en 'dossiernotities schrijven') voor de medewerkers ter beschikking gesteld. De ontwikkeling duurt langer dan gepland, maar is volgens HVO-Querido wel lopend en de verwachting is dat het elektronisch cliëntendossier begin 2021 gereed is voor gebruik. Vanwege COVID-19 hebben deze trainingen pas in het najaar kunnen plaatsvinden. Ten tijde van de vragenlijst had het grootste deel van de medewerkers de trainingen gevolgd of stond de training voor hen gepland. Gelet op de gesignaleerde vertraging van zowel de trainingen als het ECD worden de resultaten daarvan pas in 2021 verwacht.

Algemene conclusie van de toezichthouder

In het algemeen concludeert BING dat HVO-Querido opvolging heeft gegeven aan de aanbevelingen die zijn gedaan door de GGD in haar rapport. Er is door HVO-Querido conform de opdracht van de GGD een plan van aanpak opgesteld, waarin de verschillende aanbevelingen zijn vertaald naar concrete maatregelen.



BING concludeert op basis van de onderzoeksresultaten dat de maatregelen op een deel van de aanbevelingen ook het gewenste effect hebben gehad. De interne klachtenregeling wordt meer gehanteerd, het persoonlijke verhaal van de cliënten staat meer centraal en signalen en onrust worden meer besproken in overlegmomenten. Bij andere aanbevelingen hebben de extra maatregelen niet het gewenste effect gehad, zo blijkt uit de vragenlijst dat bijna de helft van de cliënten niet weet hoe zij een klacht moet indienen en niet op de hoogte is van de cliëntvertrouwenspersoon. BING constateert dat dat HVO-Querido voortvarend aan de slag is gegaan met het implementeren van de maatregelen, maar de eerste fase (het analyseren) heeft overgeslagen. Deze werkwijze zorgt ervoor dat ondanks de inzet van HVO-Querido niet alle maatregelen het gewenste effect hebben gehad.

3. Consequenties

Op basis van de uitkomsten van het vervolgonderzoek is het college van B&W van mening dat HVO-Querido zich in 2020 voldoende heeft ingezet om de aanbevelingen uit het GGD rapport uit te werken. Door de coronamaatregelen zijn een aantal maatregelen blijven liggen. Ook hebben een aantal maatregelen, ondanks de inzet van HVO-Querido, nog niet geleid tot het gewenste effect. Het college van B&W vraagt daarom aan HVO-Querido om deze maatregelen in 2021 alsnog uit te voeren. De gemeente monitort in de reguliere kwartaalgesprekken de verdere uitwerking van de aanbevelingen waar nog verbetering mogelijk is.

Het gaat hierbij concreet om de volgende aanbevelingen:

1. Inzetten van de slaapwacht en het 24-uursverblijf (aanbeveling 1);
2. Het verder verbeteren van het onder de aandacht brengen van de klachtenregeling, de vertrouwenspersoon en de Cliëntenraad (aanbeveling 2).
3. Hoe de wijze van (professionele) bejegening richting de cliënt bij signalen en onrust verbeterd kan worden (onderdeel aanbeveling 4).
3. Hoe alle cliënten betrokken kunnen worden in het meten van de ervaringen (aanbeveling 6).
4. Het realiseren dat cliënten laagdrempelig inzage krijgen in hun dossier in 2021 (aanbeveling 7).

Omdat in het onderzoek van de GGD al was geconcludeerd dat de kwaliteit van de zorg bij HVO-Querido voldoende is en BING eveneens geen misstanden heeft geconstateerd, is het college van mening dat er geen extern vervolgonderzoek nodig is om de resultaten verder te monitoren. Het college heeft er vertrouwen in dat de aanbevelingen die in 2020 (door o.a. de Covid-19maatregelen) nog niet uitgevoerd konden worden, in 2021 wel worden uitgevoerd door HVO-Querido.

4. Vervolg

De contract- en accountmanagers en de account- beleidsmedewerkers bewaken via de reguliere kwartaalgesprekken of HVO-Querido uitvoering geeft aan de aanbevelingen.

5. Bijlage

Vervolgonderzoek HVO-Querido locatie Velserspoort uitgevoerd door BING