

Rapportage onderzoek

13 januari 2021

Gemeente Haarlem



Deze rapportage mag uitsluitend worden aangewend ten dienste van de doelstelling van de opdracht. Het is niet toegestaan deze rapportage – of delen daaruit – zonder onze toestemming aan te wenden voor andere doeleinden.

BING biedt gespecialiseerde adviesexpertise, onderzoekexpertise en een vraagbaakfunctie aan op het gebied van integriteit. Het bureau richt zich daarbij specifiek op overheden, wat borg staat voor specifieke branchekennis, verdieping van ervaringen en de mogelijkheid om duurzame relaties met de doelgroep te onderhouden.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
1.1	Aanleiding en doel	2
1.2	Door BING verrichte werkzaamheden	2
1.3	Onderzoeksverantwoording	3
1.4	Leeswijzer	5
2.	Toetsingskader	6
2.1	Wet maatschappelijke ondersteuning 2015	6
2.2	Rapport GGD	6
3.	Bevindingen	8
3.1	HVO-Querido locatie Velservoort	8
3.2	Opvolging aanbevelingen GGD door HVO-Querido	9
3.2.1	Aanbeveling 1: Waarborgen van de slaapdienst	9
3.2.2	Aanbeveling 2: Klachtenregeling, vertrouwenspersoon en de cliëntenraad	10
3.2.3	Aanbeveling 3: intern afhandelen van de klachten	12
3.2.4	Aanbeveling 4: Reacties op signalen en onrust in de cliëntengroep	12
3.2.5	Aanbeveling 5: aandacht voor het persoonlijke verhaal	13
3.2.6	Aanbeveling 6: individuele cliëntervaringen	14
3.2.7	Aanbeveling 7: Inzage in dossier	15
3.2.8	Twee aanvullende aanbevelingen	15
3.3	Bijdrage uitvoering aanbevelingen aan kwaliteit de Velservoort	16
3.3.1	Kwaliteitseis 2: aanbeveling 1	16
3.3.2	Kwaliteitseis 4: aanbevelingen 2 en 3	18
3.3.3	Kwaliteitseis 5: aanbevelingen 4 tot en met 7	20
4.	Conclusie	23
4.1	Opvolging aanbevelingen en resultaten	23
4.2	Beschouwing	25
	Bijlage: Zienswijze HVO-Querido	26

1. Inleiding

Deze rapportage is opgesteld naar aanleiding van een opdracht tot onderzoek van de gemeente Haarlem. Deze opdracht is vastgelegd in de offerte van 28 augustus 2020 en de daarop volgende opdrachtbrief van de gemeente Haarlem van 29 september 2020.

1.1 Aanleiding en doel

In voornoemde offerte zijn de aanleiding en het doel van de opdracht als volgt verwoord:

'Aanleiding

De gemeente Haarlem wil een vervolgonderzoek uit laten voeren bij de maatschappelijke opvang van HVO-Querido, locatie Velserspoort, 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 Velserspoort 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 Velserspoort' 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:

- 1. Hoe heeft HVO-Querido opvolging gegeven aan de aanbevelingen van de toezichthouder GGD Kennemerland?*
- 2. Hoe draagt de uitvoering van de aanbevelingen bij aan de kwaliteit van de locatie Velserspoort?'*

De opdracht aan BING als tijdelijk toezichthouder Wmo heeft enkel betrekking op de opvolging van de zeven aanbevelingen uit het rapport van de GGD verbonden aan drie kwaliteitseisen en twee extra aanbevelingen door HVO-Querido. Bij de analyse van de genomen maatregelen door HVO-Querido is daarom gekeken naar de relatie tussen de genomen maatregelen en de aanbevelingen uit het rapport van de GGD.

1.2 Door BING verrichte werkzaamheden

In het kader van onderhavig vervolgonderzoek, hebben wij de volgende werkzaamheden verricht:

- Kennisname en analyse van relevante documenten zoals de 'Rapportage Incidenteel Onderzoek van GGD Kennemerland' d.d. 10 oktober 2019, het 'Plan van Aanpak van HVO-Querido' d.d. 26 februari 2020, het inhoudelijke verslag van het eerste half jaar van 2020 d.d. 31 juli 2020, de klachtenregeling cliënten, informatie op de website van HVO Querido locatie Velserspoort en aangeleverde brochures en documenten zoals opgenomen in de welkomstmap voor nieuwe cliënten.

- Een interview met de projectleider van HVO-Querido.
- Een interview met de betrokken vertegenwoordiger/toezichthouder van GGD Kennemerland bij het onderzoek in 2019.
- Het opstellen en op locatie Velservoort uitzetten van een vragenlijst voor de cliënten van HVO-Querido locatie Velservoort. In totaal hebben 34 cliënten de vragenlijst ingevuld.
- Het opstellen en digitaal uitsturen van een vragenlijst aan medewerkers van HVO-Querido en beveiligers van Alpha Security locatie Velservoort. In totaal hebben 20 medewerkers en 14 beveiligers de vragenlijst ingevuld.
- Locatiebezoek bij HVO-Querido locatie Velservoort.
- Verwerken en analyseren van de antwoorden op beide vragenlijsten.
- Een groepsinterview via Microsoft Teams met een klachtenfunctionaris en een cliëntvertrouwenspersoon van HVO-Querido.
- Een groepsinterview via Microsoft Teams met een afvaardiging van de medewerkers (zes) en beveiligers (een) van Alpha Security.
- Een groepsinterview op de Velservoort met een afvaardiging van vier cliënten van de doelgroep gezinnen.
- Een groepsinterview op de Velservoort met een afvaardiging van drie cliënten van de doelgroep alleenstaanden.
- Een telefonisch gesprek met een vertegenwoordiger van de cliëntcommissie van de doelgroep alleenstaanden.
- Het analyseren van de bevindingen.
- Het rapporteren van de bevindingen, het toetsingskader en de conclusies.
- Het voorleggen van de conceptrapportage aan HVO-Querido voor een reactie.

1.3 Onderzoeksverantwoording

De offerte van 28 augustus 2020 is akkoord verklaard via een opdrachtbrief van 29 september 2020. In de opdrachtbrief is opgenomen dat BING de opdracht uitvoert als tijdelijk toezichthouder Wmo. Het college van B&W van de gemeente Haarlem heeft op 20 oktober 2020 BING, onder de naam van de heer B.J. (Bart) de Jong, partner van BING, aangewezen als tijdelijk toezichthouder Wmo waardoor BING tijdelijk de toezichthoudende rol van de GGD voor HVO-Querido locatie Velservoort heeft overgenomen.

Na gunning van de opdracht is gestart met een dossieranalyse op basis van de 'Rapportage incidenteel onderzoek, toezicht Wmo HVO Querido locatie Velservoort, Haarlem 10-10-2019 GGD Kennemerland' (hierna: rapport GGD) en het 'Plan van Aanpak Aanbevelingen Velservoort' d.d. 26 februari 2020 van HVO-Querido (hierna: plan van aanpak). Op 8 oktober 2020 heeft een verkennend interview plaatsgevonden met de projectleider van HVO-Querido locatie Velservoort en op 15 oktober 2020 met de vertegenwoordiger van de GGD en tevens toezichthouder bij het vorige onderzoek.

Op basis van de dossieranalyse is een vragenlijst opgesteld voor zowel de cliënten als voor de medewerkers (inclusief beveiligers). De vragenlijsten zijn opgesteld door BING waarbij de vragen met de gemeente Haarlem zijn afgestemd en vervolgens definitief zijn gemaakt. De vragenlijst voor medewerkers is op 9 november 2020 aan 23 medewerkers van HVO-Querido locatie Velservoort uitgestuurd. De vragenlijst voor de beveiligers van Alpha Security is via de coördinator van Alpha Security op 11 november 2020 aan 19 beveiligers uitgestuurd. Op 10 november 2020 zijn twee onderzoekers op de locatie Velservoort aanwezig geweest om de vragenlijsten aan de cliënten uit te delen, vragen te beantwoorden en de ingevulde vragenlijsten mee terug te nemen. Beide doelgroepen van HVO-Querido, alleenstaanden en gezinnen, zijn tijdens deze avond bezocht en de onderzoekers hebben daarnaast een rondleiding door het gebouw gekregen. Na een week was de respons op de vragenlijst van de medewerkers en de beveiligers laag. In overleg met de projectleider en de coördinator van Alpha Security is besloten de medewerkers en de beveiligers te herinneren aan het inleveren van de vragenlijst. De vragenlijst voor medewerkers en beveiligers is op 24 november 2020 gesloten. In totaal hebben twintig van de 23 medewerkers (87%) en veertien van de 19 beveiligers (74%), de vragenlijst ingevuld. Van de cliënten hebben wij 34 ingevulde vragenlijsten ontvangen. Omdat het aantal cliënten dat per avond aanwezig is bij de locatie Velservoort verschilt, is niet met zekerheid te zeggen welk deel van het totale aantal cliënten de vragenlijst heeft ingevuld. Afgezet tegen

de maximale bezetting van 47 alleenstaanden en 21 gezinnen heeft naar schatting ongeveer de helft van de cliënten de vragenlijst ingevuld.

De antwoorden op de vragenlijsten zijn geanalyseerd en gebruikt als input voor de diverse groepsinterviews. Voor het groepsinterview met de cliënten was in eerste instantie uitgegaan van de cliëntencommissie. Gedurende het onderzoek hebben wij vanuit zowel de gemeente Haarlem als HVO-Querido begrepen dat de cliëntencommissie mogelijk geen goede vertegenwoordiging is van de cliënten binnen de locatie Velserspoort doordat in de cliëntencommissie ook cliënten zitten van de andere HVO-Querido locaties binnen Haarlem en oud-clieënten. Daarom is besloten om naast de cliëntencommissie ook cliënten uit te nodigen voor de groepsinterviews. De cliënten zijn tijdens het locatiebezoek op 10 november 2020 door de onderzoekers van BING geweest op het groepsinterview en de mogelijkheid om daaraan deel te nemen als zij dat wilden. Op verzoek van de onderzoekers van BING heeft HVO-Querido (een afvaardiging van) de cliëntencommissies van de alleenstaanden en de gezinnen van locatie Velserspoort uitgenodigd. HVO-Querido heeft tot slot op verschillende momenten, onder andere tijdens de huiskamervergadering bij de alleenstaanden op maandagavond 23 november 2020 en op de avond van het groepsinterview op 24 november 2020 in de algemene ruimtes, op verzoek van de onderzoekers van BING de aanwezige cliënten geïnformeerd over het groepsinterview en hen gevraagd om deel te nemen aan het groepsinterview. Door deze verschillende benaderingswijzen is getracht cliënten de gelegenheid te bieden om deel te nemen aan het groepsinterview, indien zij daar behoefte aan hadden. De groepsinterviews met de cliënten hebben plaatsgevonden op 24 november 2020 op de locatie Velserspoort. Gelet op de verschillen tussen beide doelgroepen, is besloten twee aparte groepsinterviews te houden: een met een afvaardiging van de alleenstaanden en een met een afvaardiging van de gezinnen. Aan het groepsinterview met de alleenstaanden hebben zes cliënten deelgenomen, waarvan halverwege het interview er drie zonder aanleiding of reden het groepsinterview hebben verlaten. Een vertegenwoordiger van de cliëntencommissie van de alleenstaanden zou ook aanwezig zijn bij het groepsinterview, maar had zich op de avond van het groepsinterview afgemeld. Op 1 december 2020 heeft met een van de leden van de cliëntencommissie van de alleenstaanden alsnog een telefonisch gesprek plaatsgevonden. Van de projectleider hadden wij begrepen dat deze persoon openstond om eventuele vragen te beantwoorden. Namens de gezinnen hebben vier cliënten deelgenomen aan het interview. Ook voor dit interview waren alle cliënten van de cliëntencommissie uitgenodigd, maar de persoon die namens de cliëntencommissie van de gezinnen zou deelnemen, kon niet deelnemen vanwege thuisquarantaine in afwachting van een coronatest. Na afloop van het groepsinterview hadden wij voldoende informatie, waardoor een aanvullend (telefonisch) gesprek met de cliëntencommissie van de gezinnen niet nodig werd geacht. Ook heeft de cliëntencommissie van de gezinnen niet bij de onderzoekers of (medewerkers van) HVO-Querido kenbaar gemaakt een aanvullend (telefonisch) gesprek op prijs te stellen.

Voor het groepsinterview met de medewerkers en de beveiliging zijn door HVO-Querido de medewerkers uitgenodigd die op de dag van het interview werkzaam waren. HVO-Querido is daarbij door de onderzoekers van BING verzocht om een goede vertegenwoordiging van alle medewerkers aanwezig te laten zijn. Namens de medewerkers hebben wij gesproken met twee zorgcoördinatoren, een persoonlijk begeleider, twee ondersteunend begeleiders en een trajecthouder. Namens Alpha Security heeft een beveiliging deelgenomen aan het interview. Het groepsinterview met zes medewerkers en een beveiliging heeft op 27 november 2020 via Microsoft Teams plaatsgevonden. Gelet op de inhoud van het onderzoek en de overige binnen HVO-Querido aanwezige functies, was dit naar onze mening een goede vertegenwoordiging.

Voor de gesprekken met de klachtenfunctionaris en de cliëntvertrouwenspersoon heeft BING op 18 november 2020 een uitnodiging gestuurd naar de klachtenfunctionarissen en de twee cliëntvertrouwenspersonen. De klachtenfunctionarissen en de cliëntvertrouwenspersonen zijn werkzaam voor alle locaties van HVO-Querido. Een cliëntvertrouwenspersoon en een klachtenfunctionaris hebben aangegeven deel te willen nemen aan het interview. Vanwege de vakantie van een van de cliëntvertrouwenspersonen heeft het gesprek later dan gepland, op 30 november 2020, via Microsoft Teams plaatsgevonden.

Aan de hand van de verzamelde data op basis van bovengenoemde onderzoekswerkzaamheden is onderhavige rapportage opgesteld. Deze rapportage is in concept voorgelegd aan zowel onze opdrachtgever (gemeente Haarlem) als aan HVO-Querido om te controleren op feitelijke onjuistheden. De reacties van

beiden zijn verwerkt in onderhavige definitieve rapportage. Daarna is de rapportage voor een formele zienswijze voorgelegd aan HVO-Querido. De formele zienswijze is bij als bijlage bij deze rapportage gevoegd.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 geven wij het toetsingskader voor dit vervolgonderzoek weer. In hoofdstuk 3 beschrijven wij de bevindingen van het vervolgonderzoek waarin ten eerste de vraag wordt behandeld of en op welke wijze HVO-Querido opvolging heeft gegeven aan de aanbevelingen die zijn opgenomen in het rapport van de GGD. Vervolgens beschrijven wij in dit hoofdstuk ook in hoeverre de uitvoering van de aanbevelingen bijdraagt aan de kwaliteit van de locatie Velserspoort. Ten slotte geven wij in hoofdstuk 4 onze conclusie met betrekking tot beide onderzoeksvragen weer.

2. Toetsingskader

Het toetsingskader in onderhavige casus wordt gevormd door de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, in het bijzonder de Wmo-kwaliteitseisen, zoals beschreven in hoofdstuk 3 van de Wmo. Daarnaast staan in dit onderzoek de aanbevelingen van de GGD uit hun rapport van 10 oktober 2019 centraal.

2.1 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

In hoofdstuk 3 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 zijn in artikel 3.1. bepalingen opgenomen ten aanzien van kwaliteit van de voorziening en waarvoor de aanbieder zorg dient te dragen:

'Artikel 3.1.

1. *De aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is.*
2. *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'*
3. *Bij algemene maatregel van bestuur kunnen, indien het niveau van een vorm van maatschappelijke ondersteuning dit vereist, nadere eisen worden gesteld aan aanbieders van voorzieningen.*
4. *Het ontwerp van een krachtens het derde lid vast te stellen algemene maatregel van bestuur wordt aan beide kamers der Staten-Generaal overgelegd. De voordracht voor de vast te stellen algemene maatregel van bestuur kan worden gedaan nadat vier weken na de overlegging zijn verstreken, tenzij binnen die termijn door of namens een der kamers of door tenminste een vijfde van het grondwettelijke aantal leden van een der kamers de wens te kennen wordt gegeven dat het onderwerp van de algemene maatregel van bestuur bij wet wordt geregeld. In dat geval wordt een daartoe strekkend voorstel van wet zo spoedig mogelijk ingediend.'*

2.2 Rapport GGD

In haar rapport schrijft de GGD dat de kwaliteit van de geboden zorg bij HVO-Querido voldoende is, maar dat zij enkele aanbevelingen hebben geformuleerd bij drie in de Wmo opgenomen kwaliteitseisen:

'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 inzag 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, 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 onduidelijk domeinafbakening en/of het gevoel krijgt van het kastje naar de muur gestuurd wordt?*

3. Bevindingen

In dit hoofdstuk zetten wij onze bevindingen van het vervolgonderzoek uiteen. In paragraaf 3.1 beschrijven wij de locatie Velservoort kort bij wijze van introductie. In paragraaf 3.2. gaan wij in op de vraag of en op welke wijze HVO-Querido locatie Velservoort opvolging heeft gegeven aan de aanbevelingen die zijn opgenomen in het rapport van de GGD. In paragraaf 3.3. beschrijven wij in hoeverre de uitvoering van de aanbevelingen bijdraagt aan de kwaliteit van de locatie Velservoort waaronder het perspectief van de cliënten en medewerkers. In het rapport vermelden wij HVO-Querido locatie Velservoort als HVO-Querido met betrekking tot voornemens om bepaalde maatregelen te treffen en/of reeds doorgevoerde maatregelen. Als wij specifiek de locatie bedoelen dan geven wij dit aan door middel van de Velservoort.

3.1 HVO-Querido locatie Velservoort

Bij HVO-Querido locatie Velservoort (hierna: de Velservoort) worden twee doelgroepen opgevangen: dakloze gezinnen en individuele dakloze volwassenen, met een minimumleeftijd van 23 jaar, die door diverse oorzaken op straat kunnen zijn gekomen.

Gezinsopvang

Blijkens informatie op de website van de Velservoort verblijven maximaal 21 gezinnen in de gezinsopvang. Het doel van de gezinsopvang is dat de gezinnen zo snel mogelijk een zelfstandige woonruimte vinden. De begeleiding is erop gericht om de gezinnen te ondersteunen naar zelfstandig wonen en daarnaast om het gezamenlijk wonen van die gezinnen in goede banen te leiden. De gezinnen verblijven in zit/slaapkamers met een eigen wc en douche en er zijn gemeenschappelijke ruimtes zoals keuken, huiskamer en wasruimtes. Doordeweeks is begeleiding aanwezig binnen de gezinsopvang, in de avond en in de weekenden is geen begeleiding aanwezig.

Daklozenopvang

De dakloze individuele volwassenen verblijven in een ander c.q. gescheiden gedeelte van de Velservoort. Op de Velservoort verblijven momenteel 47 dakloze individuele volwassenen. De Velservoort betreft een nachtopvang waar individuele dakloze volwassenen van 18:00 tot 10:00 uur op de locatie konden verblijven voor overnachting, avondmaaltijd en een ontbijt. Vanwege COVID-19 is de openstelling verruimd en kunnen cliënten ook overdag op de locatie verblijven. Voor de beveiliging van de locatie wordt samengewerkt met Alpha Security. De beveiliging is 24 uur per dag en zeven dagen per week op de locatie aanwezig. Iedere ochtend om 10:00 uur vindt het cliëntenoverleg plaats met de aanwezige cliënten. Daarnaast vindt eens in de zes weken een huiskamervergadering plaats.

Cliënten worden gevraagd om actief een bijdrage te leveren aan de locatie zoals het schoonmaken of, in het geval van de alleenstaanden, het koken van de maaltijden.

(Traject-)begeleiding

Blijkens het Handboek Maatschappelijke Opvang (versie 21 december 2020 Gemeente Haarlem) krijgt iedere cliënt in de maatschappelijke opvang (met uitzondering van uitgeprocedeerde asielzoekers en economisch daklozen), na een onderzoeksperiode van veertien dagen, door de Brede Centrale Toegang (BCT) een trajecthouder toegewezen. Economisch daklozen krijgen begeleiding via het Sociaal Wijkteam en/of Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Aanvullend op deze begeleiding is er sinds 1 juni 2019 een pilot gestart. Via deze pilot kunnen economisch daklozen een trajecthouder krijgen. Het is aan de professional om de inschatting te maken wie er voor deze pilot in aanmerking komen. De uitgeprocedeerde asielzoekers krijgen begeleiding van Stem in de Stad en/of Internationale Organisatie voor Migratie (IOM). Deze trajecthouder stelt samen met de cliënt het trajectplan op. Volgens de projectleider heeft een cliënt in principe een vaste trajectbegeleider. Afhankelijk van de complexiteit van de casuïstiek wordt echter soms besloten om twee trajectbegeleiders aan een cliënt te koppelen, of dat de trajectbegeleider samenwerkt met een persoonlijk begeleider. Het aantal gesprekken dat een cliënt heeft met een trajectbegeleider is ook afhankelijk van de problematiek en de zorgvraag van de betreffende cliënt.

3.2 Opgvolging aanbevelingen GGD door HVO-Querido

De GGD heeft in haar rapport geconcludeerd dat de kwaliteit van de geboden zorg bij HVO-Querido voldoende is. Op enkele aspecten was volgens de GGD verbetering mogelijk, waarvoor de GGD in haar rapport zeven aanbevelingen plus twee extra aanbevelingen heeft gegeven aan de hand waarvan HVO-Querido een plan van aanpak op moest stellen (zie toetsingskader in hoofdstuk 2). De projectleider van HVO-Querido (hierna: de projectleider) geeft aan dat zij na het rapport van de GGD in januari 2020 als projectleider betrokken is bij het opstellen van het plan van aanpak. Dit plan van aanpak was gereed op 26 februari 2020. Uit het plan van aanpak van HVO-Querido blijkt dat het plan van aanpak breder is dan alleen de uitvoering en implementatie van de aanbevelingen van het rapport van de GGD: HVO-Querido heeft zich blijkens het plan van aanpak ook laten inspireren door aanbevelingen uit eerdere onderzoeken naar de Maatschappelijke Opvang in Haarlem waarbij de vergadering van de commissie samenleving van de gemeente Haarlem op 6 februari 2020 ook is gebruikt ter ondersteuning van de planvorming. Ten slotte heeft HVO-Querido de maatregelen naar aanleiding van het PRISMA-onderzoek incidentenrapportage september 2019 en de resultaten uit het onderzoek naar cliënttevredenheid 2019 verwerkt in het plan van aanpak. De projectleider licht toe dat het onderzoek naar de cliënttevredenheid in november 2019 heeft plaatsgevonden en dat de input van de cliënten uit dit onderzoek is meegenomen.

Volgens de projectleider zou het implementeren van de aanbevelingen van de GGD in eerste instantie zes maanden duren. Vanwege de situatie rondom COVID-19 is in overleg met de gemeente Haarlem besloten om het project tot eind december 2020 te laten lopen. De projectleider geeft aan dat zij door COVID-19 een toename in de vraag om opvang hebben waargenomen. HVO-Querido heeft op 31 juli 2020 een inhoudelijk verslag van het eerste halfjaar van 2020 opgesteld (hierna: halfjaarlijks verslag) als onderdeel van de subsidie- en inkoopverantwoording, waarin zij onder andere de doorontwikkeling beschrijft van de zorgorganisatie en de activiteiten binnen de nacht- en dagopvang van de dienstverlening HVO-Querido in de regio Zuid-Kennemerland, IJmond, Haarlemmermeer waartoe locatie de Velservoort behoort. In het verslag is daarnaast een alinea opgenomen die specifiek betrekking heeft op het plan van aanpak aanbevelingen Velservoort en waarin de ontwikkelingen van de eerste helft van 2020 zijn beschreven. Blijkens dit halfjaarlijkse verslag heeft HVO-Querido om een aantal aanbevelingen uit het plan van aanpak te kunnen uitvoeren, een subsidieaanvraag gedaan bij de gemeente Haarlem om tijdelijk 1,8 fte ondersteunende begeleiding en 0,42 fte projectleiding in te zetten. Op 12 mei 2020 is deze subsidieaanvraag door de gemeente Haarlem goedgekeurd en is er door HVO-Querido extra personeel ingezet.

In onderstaande paragrafen beschrijven wij op basis van het plan van aanpak, het halfjaarlijkse verslag, de informatie van de projectleider, de vragenlijsten en de groepsinterviews per aanbeveling van de GGD of en op welke wijze HVO-Querido opvolging heeft gegeven aan de betreffende aanbeveling. Indien relevant wordt de invloed van COVID-19 op de mate waarin de aanbevelingen zijn geïmplementeerd beschreven.

3.2.1 Aanbeveling 1: Waarborgen van de slaapdienst

De eerste aanbeveling van de GGD aan HVO-Querido betreft de volgende:

'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.'

Uit het plan van aanpak blijkt dat HVO-Querido voornemens was om door middel van het inzetten van extra begeleiding de slaapdiensten binnen de Velservoort beter te waarborgen waardoor aan de cliënten meer persoonlijke aandacht kan worden gegeven. Blijkens het halfjaarlijks verslag is door het hoge ziekteverzuim en de opening van een nieuwe locatie een deel van het extra personeel ingezet ter compensatie van het ziekteverzuim en de bemensing van de nieuwe locatie. De projectleider geeft aan dat HVO-Querido vanwege COVID-19 niet aan deze aanbeveling heeft kunnen voldoen. Zij licht toe dat vanwege COVID-19 HVO-Querido meer vraag naar opvang heeft ontvangen. Om die reden is in overeenstemming met de gemeente Haarlem besloten om de openingstijden van de locatie de Velservoort uit te breiden naar vierentwintig uur per dag in plaats van nachtopvang tussen 18:00 uur en 10:00 uur. Dit heeft geleid tot een druk op de personeelscapaciteit in de eerste helft van 2020. In afstemming met de gemeente Haarlem is besloten dat tijdens de nachten alleen de beveiliging van Alpha Security aanwezig is en dat de (extra) medewerkers tijdens

de dag worden ingezet en op een extra geopende locatie. De afweging om in de nacht geen medewerkers in te zetten, heeft HVO-Querido in overleg met de beleidsadviseurs van de gemeente Haarlem gemaakt omdat het in de ogen van HVO-Querido belangrijker was dat het personeel overdag werd ingezet dan gedurende de nacht, aangezien dan ook begeleiding kon plaatsvinden. De gemeente Haarlem bevestigt dat in afstemming met hen is besloten om tijdens de nachten alleen de beveiliging van Alpha Security aanwezig te laten zijn. De gemeente Haarlem geeft aan dat het besluit om de openingstijden van de Velservoort uit te breiden naar vierentwintig uur per dag is gemaakt vanwege het RIVM advies - om zo veel mogelijk thuis te blijven - en de richtlijn van het ministerie van VWS om ervoor te zorgen dat overdag voldoende plekken beschikbaar zijn waar dak- en thuisloze mensen, bij voorkeur zo lang als zij willen, warm kunnen worden, terecht kunnen voor sanitaire behoeften, een maaltijd en of andere vormen van ondersteuning.

3.2.2 Aanbeveling 2: Klachtenregeling, vertrouwenspersoon en de cliëntenraad

De tweede aanbeveling uit het rapport van de GGD luidt:

'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.'

De GGD constateert in haar rapport dat de klachtenregeling, de vertrouwenspersoon en de cliëntenraad door HVO-Querido actief en voldoende bij de cliënten onder de aandacht worden gebracht. De toezichthouder/vertegenwoordiger van de GGD geeft aan dat het eerste deel van de aanbeveling als constatering moet worden gelezen en dat het tweede deel (beginnend met 'Ga na...') de aanbeveling aan HVO-Querido betreft. De toezichthouder/vertegenwoordiger van de GGD licht toe dat de aanbeveling betrekking heeft op het gevoel bij de cliënten dat bovenstaande methoden onvoldoende onafhankelijk zijn. Om die reden heeft de GGD HVO-Querido aanbevolen om na te gaan waar de reden voor dit wantrouwen bij de cliënten vandaan komt.

Voor een goed begrip van aanbevelingen 2 en 3 beschrijven wij eerst de klachtenregeling van HVO-Querido. De klachtenregeling kent een interne en een externe klachtenprocedure. Bij de interne klachtenprocedure kunnen cliënten met klachten bij hun begeleider, zorgcoördinator en/of teammanager terecht. Als cliënten het gevoel hebben dat zij er niet samen met deze functionarissen uit kunnen komen, dan kunnen zij voor ondersteuning terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon adviseert de cliënten over welke opties zij hebben en ondersteunt hen daarin. Cliënten kunnen daarnaast ook contact opnemen met een klachtenfunctionaris en daar hun klacht mondeling of schriftelijk indienen. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat een klacht op de juiste wijze wordt afgehandeld en informeert, adviseert en bemiddelt waar nodig waarbij de klachtenfunctionaris zich onpartijdig en onafhankelijk opstelt. De externe klachtenprocedure heeft betrekking op klachten die door cliënten buiten HVO-Querido worden ingediend. In de klachtenregeling wordt in artikel 4 van hoofdstuk 4 deze externe klachtenprocedure beschreven. Indien een klacht na interne behandeling niet naar tevredenheid van de cliënt (klager) is opgelost, kan de cliënt de klacht voorleggen aan verschillende instanties waaronder de POA-klachtencommissie (Platform Opvanginstellingen Amsterdam), de gemeente (Klachtencommissie Sociaal Domein) en vervolgens bij de Gemeentelijke Ombudsman of de Stichting Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg te Den Haag. Alvorens cliënten van deze externe klachtenprocedure gebruik kunnen maken, dient een cliënt, conform artikel 1 van hoofdstuk 2 van de Klachtenregeling cliënten, een klacht eerst binnen HVO-Querido in te dienen.

Uit het plan van aanpak blijkt met betrekking tot deze aanbeveling dat HVO-Querido de verschillende inspraakmogelijkheden van cliënten intensiever onder de aandacht wil brengen en na wil gaan of de manier waarop zij dit doen passend is. Het gaat hierbij volgens het plan van aanpak om de volgende inspraakmogelijkheden:

- Huiskamervergaderingen.
- Wekelijkse aanwezigheid van het CLIP (Cliënten Informatiepunt).
- Cliëntencommissie Haarlem.
- Cliëntvertrouwenspersoon

Blijkens het plan van aanpak heeft HVO-Querido aanvullende maatregelen genomen om bovengenoemde informatie onder de aandacht te brengen. Zo staat in het plan van aanpak dat nieuwe cliënten van de Velservoort een rondleiding krijgen en een welkomstgesprek waarin zij worden geïnformeerd over het reilen

en zeilen in de opvang. Tijdens dit gesprek komen volgens het plan van aanpak onder andere de huisregels aan de orde. De projectleider geeft aan dat HVO-Querido sinds begin 2020 meer tijd neemt voor het welkomstgesprek en dat tijdens dit gesprek de cliënten een welkomstmap ontvangen en worden gevraagd de huisregels te ondertekenen. Wij hebben geen voorbeeld gezien van een ondertekend exemplaar: deze worden naar verluidt opgeslagen in het Elektronisch cliëntendossier (zie paragraaf 3.2.7).

Blijkens het plan van aanpak en het halfjaarlijks verslag zijn de huisregels in 2020 geëvalueerd en waar nodig aangepast waarbij de cliëntencommissie is betrokken. Van de projectleider hebben wij de documenten uit de welkomstmap ontvangen. In de welkomstmap zijn de volgende documenten opgenomen die relevant zijn voor deze aanbeveling: een welkomstbrief, de huisregels Algemeen 2020 Velserspoort, een flyer met betrekking tot de cliëntvertrouwenspersonen van HVO-Querido, een flyer over het CLIP (cliënteninformatiepunt) en een flyer 'feedback' waarin cliënten stapsgewijs wordt uitgelegd naar wie zij kunnen gaan als zij tips, suggestie of klachten hebben. Informatie over de klachtenregeling, de vertrouwenspersonen en de cliëntencommissie staat weergegeven in de welkomstbrief en de huisregels waarbij iconen aan de huisregels zijn toegevoegd ter verduidelijking. In het halfjaarlijkse verslag staat dat de herziene huisregels zijn verspreid onder de cliënten. De projectleider geeft aan dat alle cliënten, zowel de nieuwe instroom als de reeds aanwezige cliënten, de geüpdatete versie van de huisregels hebben ontvangen en de huisregels voor ontvangst hebben moeten ondertekenen.

Om na te gaan of de wijze waarop de informatie onder de aandacht wordt gebracht van de cliënten passend en effectief is voor de doelgroep, heeft HVO-Querido volgens het plan van aanpak de cliëntcommissie Haarlem betrokken bij het evalueren en aanpassen van de huisregels. Daarnaast geeft de projectleider aan dat de klachtenregeling cliënten te juridisch en formeel is opgesteld en daardoor ingewikkeld is voor veel cliënten en om die reden aanvullend de flyer feedback is opgesteld. De projectleider geeft aan dat HVO-Querido voor de flyer over het geven van feedback en de vernieuwde versie van de huisregels, de cliëntcommissie en de aanwezige cliënten tijdens een van de reguliere overlegmomenten (zie paragraaf 3.1) om input hebben gevraagd. De vertegenwoordiger van de cliëntcommissie verklaart dat de cliëntcommissie is gevraagd om een flyer aan te leveren maar dat deze flyer betrekking heeft op de cliëntcommissie met daarin de oproep voor versterking en niet op de hiervoor genoemde onderwerpen. Uit een e-mail van 26 maart 2020 blijkt echter dat de cliëntencommissie reageert op de conceptversie van de huisregels, waarbij een lid van de cliëntcommissie schrijft dat de concepthuisregels goed zijn opgesteld en adviseert om de onafhankelijke rol van de cliëntcommissie ten opzichte van HVO-Querido in de huisregels te benadrukken. In de Algemene huisregels 2020 Velserspoort wordt de onafhankelijke rol van de cliëntcommissie overigens niet benadrukt. Tevens blijkt uit een e-mail van 16 juni 2020 dat een ander lid van de cliëntcommissie reageert op een verzoek van een medewerker van HVO-Querido in een e-mail van 13 juni 2020 om namens de cliëntcommissie zijn mening te geven over de flyer 'feedback' en aangeeft dat de flyer er goed uit ziet en adviseert om de flyer 'feedback' samen met de flyer met betrekking tot de cliëntvertrouwenspersonen op te hangen.

Ten aanzien van de flyer en de informatie op de website over de cliëntvertrouwenspersoon is volgens de projectleider input gevraagd aan de cliëntvertrouwenspersonen en hebben zij de flyer 'feedback', de flyer met betrekking tot de cliëntvertrouwenspersonen en de informatie op de website aangepast waarbij de onafhankelijke rol van de cliëntvertrouwenspersoon ten opzichte van HVO-Querido volgens haar is benadrukt. De klachtenfunctionaris verklaart dat de klachtenfunctionarissen niet betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van de eerste versie van de flyer 'feedback' en ook niet tevreden waren met deze flyer omdat de klachtenfunctionaris hierin niet was opgenomen. De klachtenfunctionaris geeft aan dat om die reden een nieuwe versie van de flyer is opgesteld. Deze nieuwe versie van de flyer 'flyer tip of klacht v2.' hebben wij na afloop van het interview met de klachtenfunctionaris en de cliëntvertrouwenspersoon van de projectleider ontvangen. Hierin is als vierde stap voor het melden van een klacht de onafhankelijke klachtenfunctionaris opgenomen.

De vertegenwoordiger van de cliëntcommissie heeft aangegeven dat de cliëntcommissie onder de aandacht wordt gebracht door middel van posters, de flyer in de welkomstmap en dat het personeel en zichzelf daarnaast mensen proberen te werven. Volgens de vertegenwoordiger van de cliëntencommissie is dit een passende manier om hun bekendheid onder de aandacht te brengen. Van de vertegenwoordiger van de cliëntcommissie

hebben wij een flyer ontvangen met daarin de oproep dat cliëntcommissie HVO Haarlem versterking zoekt. Deze flyer zat niet bij de aangeleverde documenten die wij van de projectleider hebben ontvangen als informatie uit de welkomstmap. Wel wordt de clientcommissie genoemd in de algemene huisregels die in de welkomstmap zijn opgenomen en daarnaast staat de boodschap dat de cliëntcommissie Haarlem op zoek is naar nieuwe leden, vermeld in een nieuwsbrief Velservoort van 8 oktober 2020. De projectleider geeft aan dat de flyer van de clientcommissie geen standaard onderdeel vormt van de welkomstmap maar wordt verspreid op het moment dat de clientcommissie extra deelnemers zoekt. Tijdens de rondleiding door de Velservoort hebben de onderzoekers van BING gezien dat op diverse prikborden in zowel de gezins- als de nachtopvang, flyers hangen over de cliëntvertrouwenspersoon, het CLIP en over het geven van feedback. De flyer over de cliëntcommissie is tijdens de rondleiding door de onderzoekers van BING niet opgemerkt.

3.2.3 Aanbeveling 3: intern afhandelen van de klachten

De derde aanbeveling uit het rapport van de GGD luidt als volgt:

'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.'

In het plan van aanpak staat dat HVO-Querido de verschillende inspraakmogelijkheden van cliënten, zoals in paragraaf 3.2.2. benoemd, intensiever onder de aandacht wil brengen, zodat cliënten tijdens deze momenten hun klachten kenbaar kunnen maken.

De projectleider geeft aan dat op de Velservoort dagelijks om 10:00 uur cliëntoverleg plaatsvindt met de aanwezige begeleiders en alle cliënten die op de locatie dagbesteding doen, waarin standaard de taakverdeling voor die dag met de collega's wordt besproken en waarin zij ook actief bespreken hoe het op de groep gaat en of er eventuele klachten bij cliënten zijn. Daarnaast volgen cliënten ook afzonderlijk trajectbegeleiding waarbij cliënten gemiddeld één keer in de twee weken een gesprek hebben met hun trajectbegeleider en waarin, volgens de projectleider, standaard naar de ervaringen van de cliënt wordt gevraagd. Op deze manier wil HVO-Querido zicht proberen te houden op de zaken waar de cliënt ontevreden over is.

Volgens de projectleider kwam het voorheen voor dat cliënten vanwege hun onbekendheid met de interne klachtenregeling bij de externe klachtencommissie Platform Opvanginstellingen Amsterdam (POA) een klacht indienden, zonder dat dit intern bij HVO-Querido bekend was. Om er voor te zorgen dat klachten zoveel mogelijk intern worden afgehandeld en cliënten gebruik maken van de interne klachtenprocedure heeft de directeur van de Velservoort volgens de projectleider, een gesprek gehad met het POA en het POA daarin gewezen op artikel 1 van de klachtenregeling cliënten, waarin staat dat op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en het klachtenprotocol ketenpartners Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), een klacht eerst binnen de organisatie moet worden ingediend en moet worden afgehandeld. Met het POA is daarom volgens de projectleider afgesproken dat zij klachten van cliënten pas in behandeling nemen nadat de klacht eerst intern binnen HVO-Querido is ingediend en afgehandeld. Daarnaast is informatie over de klachtenregeling en de onafhankelijke klachtencommissie POA volgens de projectleider opgenomen in de nieuwe flyer en huisregels welke onderdeel vormen van de welkomstmap. De versie van de klachtenregeling cliënten is van 16 oktober 2018 (versiedatum) en op 7 november 2018 vastgesteld.

Met betrekking tot het tweede gedeelte van de aanbeveling om na te gaan of verbetering mogelijk is, heeft HVO-Querido, zelf geconstateerd dat de klachtenregeling te formeel en juridisch is geformuleerd en daarom een flyer 'feedback' is ontwikkeld die HVO-Querido volgens de projectleider heeft voorgelegd aan de cliëntcommissie en op een later moment ook aan de cliëntvertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris (zie paragraaf 3.2.2).

3.2.4 Aanbeveling 4: Reacties op signalen en onrust in de cliëntengroep

De vierde aanbeveling in het rapport van de GGD luidt als volgt:

'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 en in het interview met de projectleider blijkt dat er verschillende momenten (overleggen) zijn waarop incidenten worden besproken en waarbij zij onder andere stilstaan bij de vraag hoe de medewerkers met het incident zijn omgegaan. Volgens de projectleider vindt dagelijks tijdens de ochtend en de middag een overdracht plaats met alle aanwezige medewerkers waarin eventuele incidenten worden besproken. Daarnaast vindt wekelijks een overleg plaats tussen de maatschappelijk werkers en de zorgcoördinatoren. Indien die week een incident heeft plaatsgevonden, wordt het incident hierin besproken. Eens in de twee weken vindt er daarnaast een operationeel overleg 'Zorg met de keten' en een veiligheidsoverleg met de keten plaats, waarin ernstige incidenten zorginhoudelijk en de veiligheid en risico's met de keten worden besproken. Eens in de vier weken houden de persoonlijk begeleiders, de ondersteunend begeleiders en de zorgcoördinatoren voorts een casuïstiekoverleg en eens in de vier weken vindt een teamoverleg plaats waar één specifieke casus met dilemma's wordt voorbereid. Ten aanzien van de teamoverleggen is een coronastop geweest in de zomer in verband met de openstelling van een extra opvanglocatie.

Volgens de projectleider is het onderwerp veiligheid als regulier agendapunt op de agenda komen te staan bij de maandelijkse teamoverleggen. De projectleider licht toe dat tijdens de bespreking van het agendapunt 'veiligheid' in de teamoverleggen stil wordt gestaan bij hoe is gerapporteerd over het incident, de wijze waarop de medewerker met het incident is omgegaan, welke gevoelens c.q. emoties er spelen, welke sanctie volgens het protocol moet volgen en of zij deze sanctie ook geschikt vinden. De projectleider geeft aan dat voorheen alleen de heftige incidenten werden besproken maar dat tijdens de bespreking van het agendapunt veiligheid de incidenten variëren van kleine scheldpartijen tot grote incidenten. Volgens de projectleider worden de incidenten ook altijd geëvalueerd met de betrokken medewerkers en vinden er daarnaast gesprekken plaats met de cliënt. Daarnaast wil HVO-Querido, blijkens het plan van aanpak en het halfjaarlijks verslag, de meldingsbereidheid van begeleiders voor het melden van incidenten in de applicatie TriasWeb verhogen ten behoeve van een structurele monitoring van (type) incidenten als ook met het doel om er gezamenlijk van te leren. De projectleider geeft aan dat met de medewerkers duidelijkere afspraken zijn gemaakt over het registreren van incidenten in TriasWeb door van het registreren van incidenten een standaard onderdeel te maken van de overdracht. Volgens de projectleider werd TriasWeb wel al gebruikt voor de rapportage over incidenten en wordt het gebruik hiervan besproken in de overdracht.

Na incidenten vindt er volgens de projectleider ook een debriefing plaats met de aanwezige medewerkers en eventueel andere betrokken partijen. Tijdens deze debriefing wordt specifiek ingegaan op de rol van de medewerkers. Ten aanzien van ernstige incidenten vindt daarnaast een nagesprek met slachtofferhulp en een gesprek met de teammanager plaats.

Om te verifiëren of hetgeen in het plan van aanpak en de halfjaarlijkse rapportage is opgenomen in de praktijk wordt toegepast hebben wij de medewerkers enkele vragen gesteld over dit onderwerp. Hieruit blijkt dat vijftien medewerkers (71%) hebben aangegeven dat incidenten altijd worden besproken tijdens de teamoverleggen en dat zes medewerkers (29%) hebben aangegeven dat dit soms wordt besproken. Tijdens het interview gaven de medewerkers aan dat incidenten altijd in de dagelijkse overdracht worden besproken. Volgens een van de medewerkers staat daarnaast op de planning om in het kader van 'lessons learned', los van de teamoverleggen, eens in de twee weken casuïstiek te bespreken. Dit gebeurde voordat COVID-19 zijn intrede deed ook al, maar deze overleggen moeten volgens deze medewerker weer worden opgepakt.

3.2.5 Aanbeveling 5: aandacht voor het persoonlijke verhaal

De vijfde aanbeveling in het rapport van de GGD luidt als volgt:

'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. Blijkens het plan van aanpak wil HVO-Querido meer ruimte creëren voor het

verhaal van de cliënt door het aanpassen van het dienstenrooster en met de ingezette teamcoach het team verder op weg helpen naar het waarborgen van een veiliger woonomgeving, elkaar feedback geven en het verbeteren van gemaakte afspraken. Daarnaast is het volgens het plan van aanpak de bedoeling dat met de inzet van extra personeel medewerkers meer aanwezig kunnen zijn op de groep en de contactmomenten met cliënten kunnen worden verhoogd waardoor zij meer aandacht hebben voor het persoonlijke verhaal van de cliënten en waardoor zij de sfeer op de groep beter kunnen polsen.

De projectleider geeft aan dat binnen HVO-Querido al veel aandacht bestaat voor het persoonlijke verhaal van cliënten en wijst daarbij op de krachtmethodiek die binnen HVO-Querido wordt gehanteerd. Ten aanzien van het nagaan hoe er meer aandacht hiervoor kan komen, geeft de projectleider aan dat zij hier niet specifiek bij hebben stilgestaan door bijvoorbeeld cliënten of anderen hierop te bevragen, maar dat zij dit hebben opgepakt door meer personeel in te zetten. De projectleider geeft aan dat zij de constatering dat er binnen HVO-Querido nog te weinig aandacht voor het verhaal van de cliënt is, niet onderschrijft. Volgens haar krijgen cliënten bij het welkomstgesprek de ruimte om hun persoonlijke verhaal te doen en tijdens de trajectbegeleiding wordt hier ook aandacht aan besteed. De projectleider verklaart dat zij meer personeel hebben kunnen inzetten om onderling contact tussen cliënten en begeleiders te bevorderen en er daarnaast meer activiteiten voor de cliënten worden georganiseerd. Volgens de projectleider zijn er nu twee begeleiders per dienst aanwezig op de Velserspoort, dus zowel twee begeleiders tijdens de ochtendienst als twee begeleiders tijdens de avonddienst. Totaal zijn er op een gemiddelde dag ongeveer negen-tien medewerkers aanwezig. In het roosteroverzicht van de maand november 2019 en november 2020 zien wij dat er op een willekeurige doordeweekse dag in november 2020 iets meer personeel is ingezet dan op dezelfde werkdag in november 2019. Het aantal van negen of tien medewerkers zoals genoemd door de projectleider, is niet uit het roosteroverzicht van 2020 op te maken.

Blijkens het halfjaarlijks verslag heeft HVO-Querido een extra spreekkamer op de Velserspoort gerealiseerd zodat het voor cliënten toegankelijker is om in vertrouwen een gesprek aan te gaan met de begeleiding. De projectleider geeft aan dat vanwege COVID-19 persoonlijk contact in mindere mate heeft kunnen plaatsvinden, een aantal activiteiten geen doorgang hebben kunnen vinden en dat de nieuwe spreekkamer ook niet COVID-19-proof bleek. Om toch tegemoet te kunnen komen aan het bieden van trajectbegeleiding hebben, volgens de projectleider in de reactie op de conceptrapportage, wandelingen met cliënten plaatsgevonden. De cliënten hebben daar niets over gezegd tijdens de interviews en wij hebben dit vanwege het moment van de toevoeging niet kunnen verifiëren bij de cliënten. Daarnaast is een ideeënbus opgehangen waarin cliënten in zijn algemeenheid aanbevelingen kunnen doen. Zowel de ideeënbus als de extra spreekkamer hebben wij tijdens ons bezoek aan de locatie gezien.

3.2.6 Aanbeveling 6: individuele cliëntervaringen

De zesde aanbeveling is als volgt opgenomen in het rapport van de GGD:

'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. De projectleider geeft aan dat er tijdens de trajectbegeleiding al aandacht was voor de individuele cliëntervaringen maar dat hiervoor, naar aanleiding van het rapport van de GGD, extra aandacht is gekomen. De focus op het ophalen van individuele cliëntervaringen ligt volgens de projectleider bij de trajectbegeleiding aangezien het op deze momenten makkelijker voor cliënten is om hun gevoelens te delen. De projectleider geeft aan dat op de Velserspoort ook maandelijks voor de vrouwelijke cliënten een 'vrouwenuurtje' wordt georganiseerd waarin zij hun ervaringen met betrekking tot veiligheid kunnen delen met de medewerkers. In verband met COVID-19 heeft dit overleg in de maanden augustus en september stilgelegen maar in oktober is het overleg weer opgepakt.

Om te verifiëren of medewerkers inderdaad, zoals aangegeven door de projectleider individuele clientervaringen bespreken in de trajectbegeleiding is hiernaar gevraagd in de vragenlijsten van zowel de medewerkers als de cliënten. Hieruit blijkt dat elf medewerkers (55%) hebben aangegeven dat zij altijd tijdens trajectbegeleiding aan cliënten vragen hoe zij hun verblijf ervaren. Op diezelfde vraag geven acht medewerkers (40%) aan dat zij dit soms vragen. De overige 5% (één medewerker) heeft aangegeven dat hij/zij dit nooit vraagt. De medewerkers lichten tijdens het interview toe dat niet elke medewerker trajectbegeleiding geeft. Daarnaast geven zij aan dat zij regelmatig in hun contact met de cliënten vragen naar de basisprincipes zoals veiligheid en verblijf.

Zeventien cliënten hebben in de vragenlijst aangegeven (52%) dat de begeleiders soms vragen hoe zij het op de Velsperpoort vinden. Tien cliënten (30%) geven aan dat hun begeleider dit regelmatig vraagt. Van de 34 respondenten gaven er zes (18%) aan dat hun begeleider dit nooit vraagt. Volgens een lid van de cliëntencommissie worden eens in de zes weken huiskamervergaderingen georganiseerd waarbij onderwerpen worden besproken zoals kwaliteit van de voorzieningen en het eten, die vervolgens door de zorgcoördinator worden opgepakt. Het lid van de cliëntcommissie heeft hierbij de notulen van de huiskamervergadering d.d. 20 oktober 2020 overhandigd waaruit blijkt dat de kwaliteit van het eten, de voorzieningen en defecten hieraan zijn besproken en de ideeënbus onder de aandacht is gebracht. De cliënten van de gezinnen hebben aangegeven dat tijdens deze vergaderingen alleen praktische zaken, zoals schoonmaak, worden besproken.

3.2.7 Aanbeveling 7: Inzage in dossier

De zevende aanbeveling uit het rapport van de GGD luidt als volgt:

‘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. De projectleider heeft aangegeven dat er een werkgroep van cliënten is samengesteld vanuit alle locaties van HVO-Querido. Vanuit de locaties van HVO-Querido in Haarlem hebben drie cliënten zich aangemeld voor deze werkgroep. Uit het document ‘Informatie project clientportaal HVO-Querido’ blijkt dat de werkgroep cliënten zich bezig houdt met de inrichting, de lay-out en ‘adoptie’ van het portaal en de periode november tot half januari 2021 wordt gebruikt als testperiode. Blijkens het halfjaarlijks verslag van 2020 van HVO-Querido is de streefdatum voor het uitrollen van dit elektronische dossier aangepast naar begin 2021 om het clientportaal voor iedereen toegankelijk te hebben.

Met betrekking tot het tweede gedeelte van de aanbeveling ‘bewust rapporteren’ heeft HVO-Querido blijkens het plan van aanpak de trainingen ‘Privacy en informatieveiligheid’ en ‘Dossiernotities schrijven’ geïntroduceerd voor de medewerkers. Wij hebben in de vragenlijst nagevraagd in hoeverre deze trainingen in de praktijk zijn gebracht en daaruit blijkt dat voor de training ‘dossiernotities schrijven’ vijf medewerkers de training nog niet hebben gevolgd en bij zes medewerkers de training nog staat gepland. Negen medewerkers geven aan deze training al wel te hebben gevolgd. De training privacy en informatieveiligheid hebben veertien medewerkers gevolgd, drie medewerkers niet en bij drie medewerkers staat deze nog op de planning.

3.2.8 Twee aanvullende aanbevelingen

In het rapport van de GGD zijn daarnaast twee aanbevelingen opgenomen die blijkens het rapport in de keten dienen te worden opgepakt. Hieronder geven wij deze twee aanbevelingen en de bevindingen daarover weer. De eerste aanbeveling heeft betrekking op het sanctieprotocol:

‘Evalueer het sanctieprotocol op effectiviteit met medewerkers, de beveiligers van Alpha Security en de cliëntenraad.’

In het eerste kwartaal van 2020 heeft de gemeente Haarlem een evaluatie van het sanctiebeleid binnen de maatschappelijk opvang uitgevoerd. De rapportage van deze evaluatie hebben wij van de opdrachtgever ontvangen. Blijkens het plan van aanpak heeft HVO-Querido, als een van de ketenpartners, een bijdrage geleverd aan deze evaluatie. In het plan van aanpak schrijft HVO-Querido dat zij aansluit bij het gemeentelijke onderzoek naar de evaluatie van het sanctiebeleid.

De tweede aanbeveling heeft betrekking op de samenwerking en communicatie in de keten:

‘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?’

In het plan van aanpak staat dat de gemeente Haarlem regie voert bij het evalueren van de samenwerking en communicatie binnen de keten en HVO-Querido hieraan, als een van de ketenpartners, een bijdrage levert. In het halfjaarlijkse verslag staat dat HVO-Querido tevreden is over de samenwerking met de contactpersonen van de afdeling maatschappelijke ondersteuning van de gemeente. Tevens is opgenomen dat de maatschappelijk werkers van HVO-Querido wekelijks en de zorgcoördinatoren tweewekelijks, contact hebben met de Brede Centrale Toegang (BCT) van de gemeente. Het contact met de ketenpartners is goed en op verschillende thema's weten zij, volgens het halfjaarlijkse verslag, elkaar te vinden zowel in de dagelijkse praktijk als in verschillende overleggen. Daarnaast investeert HVO-Querido in mogelijke samenwerkingen met onder andere de Blijf Groep en Levvel.

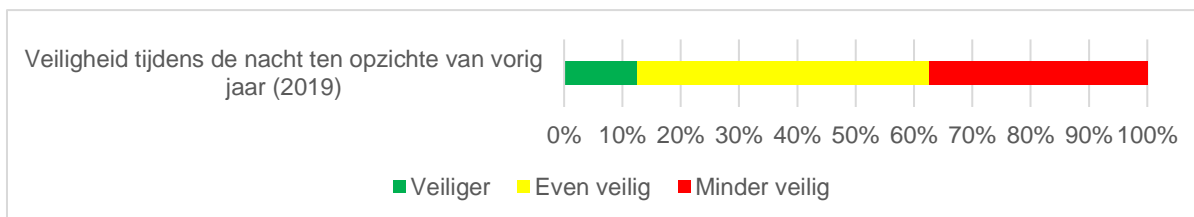
In de interviews gaven de cliënten aan dat de communicatie met de gemeente in hun optiek matig is. Tijdens het interview werd het voorbeeld gegeven van de straatverlichting bij de Velserspoort. Deze functioneerde al een tijdje niet waardoor het erg donker is en dit geeft de cliënten een onveilig gevoel. De cliënten hebben dit naar eigen zeggen aangegeven bij de medewerkers van HVO-Querido. Zij verwezen hiervoor echter naar de gemeente en de gemeente verwees vervolgens naar het ziekenhuis (dat naast de opvang ligt). De cliënten geven aan het lastig en ingewikkeld te vinden dat alles van HVO-Querido via de gemeente moet worden geregeld. De cliënten van de gezinnen geven aan dat zij pleiten voor een vertegenwoordiger die cliënten helpt in hun contact met de gemeente.

3.3 Bijdrage uitvoering aanbevelingen aan kwaliteit de Velserspoort

In deze paragraaf beschrijven wij in hoeverre de uitvoering van de aanbevelingen bijdraagt aan de kwaliteit van locatie de Velserspoort. Door middel van de vragenlijst en de interviews hebben wij onderzocht in hoeverre de uitvoering heeft bijgedragen aan de kwaliteit. De GGD heeft in haar rapport de aanbevelingen gekoppeld aan de kwaliteitseisen van de Wmo. Voor de weergave van de bijdrage van de uitvoering aan de kwaliteit houden wij deze koppeling aan de kwaliteitseisen aan en beschrijven wij deze ook in het licht van deze kwaliteitseisen.

3.3.1 Kwaliteitseis 2: aanbeveling 1

De eerste aanbeveling van de GGD heeft betrekking op de kwaliteitseis *‘de voorziening is veilig’*. Uit paragraaf 3.2.1. blijkt dat HVO-Querido deze aanbeveling niet in praktijk heeft gebracht: de nachtdienst is vanwege andere keuzes ten aanzien van de inzet van extra personeel, niet ingezet. Om te achterhalen in hoeverre cliënten en medewerkers zich veilig voelen tijdens de nacht hebben wij in de vragenlijsten voor zowel de cliënten, de medewerkers als de beveiligers van Alpha Security de vraag opgenomen hoe veilig zij zich voelen tijdens de nacht. De cliënten hebben hun veiligheid in de nacht gemiddeld een 6,0 op een schaal van tien gegeven, waarbij er sprake is van een grote spreiding tussen het gegeven cijfer. Van de 32 cliënten hebben zes cliënten een cijfer hoger dan een 8 gegeven (18,8%) en twaalf cliënten (37,5%) een cijfer van vijf of lager gegeven. Om een vergelijking te maken met vorig jaar is de cliënten gevraagd of zij zich veiliger of minder veilig voelen tijdens de nacht ten opzichte van 2019. De uitkomst van deze vraag hebben wij weergegeven in onderstaand figuur. Hierin zijn alleen de cliënten weergegeven die hebben aangegeven dat zij ook in 2019 verbleven op de Velserspoort.

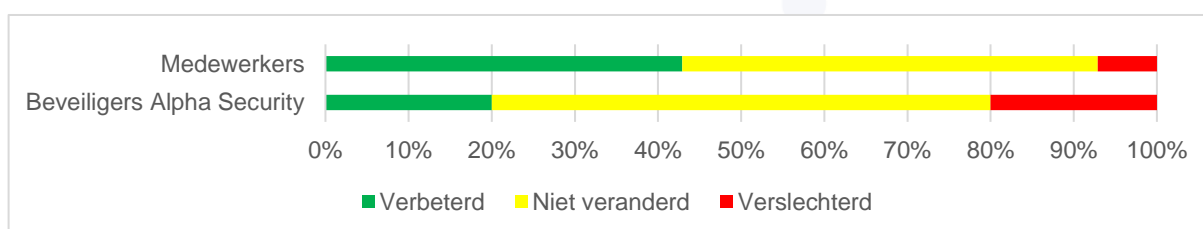


Figuur 1

Uit figuur 1 blijkt dat van de zestien cliënten die in 2019 ook op de Velservoort verbleven, er zes hebben aangegeven dat zij zich minder veilig voelen (37,5%). Acht cliënten (50%) gaven aan zich even veilig te voelen en twee cliënten gaven (12%) aan zich veiliger te voelen tijdens de nacht ten opzichte van 2019. Om in algemene zin een vergelijking te maken met 2019 is gekeken naar het cliënttevredenheidsonderzoek van 2019. Hieruit blijkt dat dertien van de achttien respondenten van de Gezinsopvang Velservoort (72,2%) en 23 van de 41 respondenten van de alleenstaanden in 2019 (56,3%) de stelling 'ik voel me veilig in mijn woning/ woonruimte' met een 'ja' hebben beantwoord.

Tijdens het groepsinterview met de cliënten van de afdeling alleenstaanden is stilgestaan bij het gemiddelde cijfer. De cliënten hebben aangegeven het cijfer te laag te vinden. Volgens hen zijn er 's nachts zelden incidenten en zijn de beveiligers van Alpha Security er altijd gelijk bij als er iets aan de hand is. De cliënten geven daarbij aan dat recent een incident heeft plaatsgevonden waarbij een van de cliënten tijdens de nacht is overleden en waarop de aanwezige beveiligers in hun optiek adequaat hebben gereageerd. Als verbeterpunt is door een van de cliënten aangegeven dat zij graag zou zien dat er een gang komt die alleen door de alleenstaande vrouwen is te betreden zodat zij 's nachts veilig naar de wc kunnen gaan. Volgens deze cliënt gaan cliënten in de nacht vaak naar het toilet en zijn er af ten toe ruzies tussen de aanwezige cliënten. Deze cliënt merkt op dat zij zich in het algemeen als vrouw wel veilig voelt op de afdeling. De cliënten van de afdeling gezinnen geven tijdens het interview aan dat zij een verschil ervaren afhankelijk van welke beveiligers aan het werk zijn. Zij geven aan dat zij zich bij de ene beveiligers veiliger voelen dan bij de andere. Over het algemeen geven zij aan zich veilig te voelen tijdens de nacht en niet een medewerker van HVO-Querido te missen.

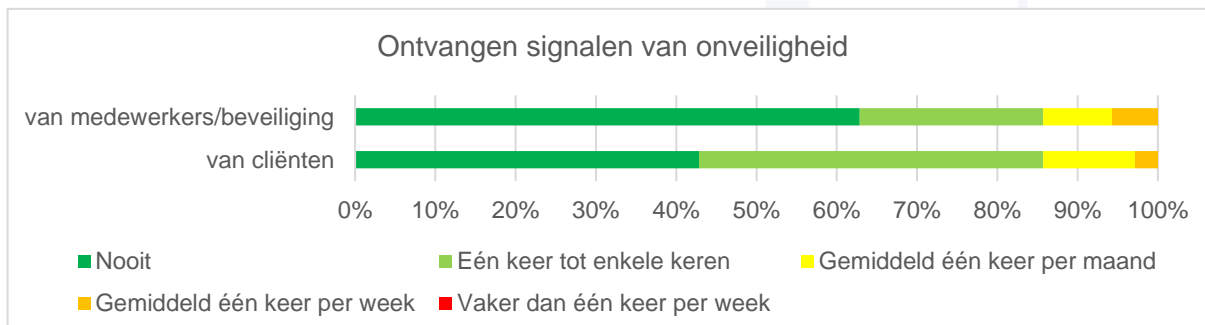
In de vragenlijst voor de medewerkers en de beveiligers is ook gevraagd naar een cijfer voor hun gevoel van veiligheid. De medewerkers geven hun veiligheid gemiddeld een 8,4. Tijdens het interview hebben de medewerkers aangegeven dat zij zich herkennen in dit cijfer waarbij zij opmerken dat de agressie de afgelopen jaren wel is toegenomen. De medewerkers geven aan dat de doelgroep van cliënten breder is geworden en zij ook cliënten met psychiatrische problemen opvangen. Daarnaast geeft een van de medewerkers aan dat er onvoldoende plekken beschikbaar zijn voor het uitstromen van cliënten waardoor cliënten ontevreden raken. De beveiligers geven hun veiligheid een 7,5. De beveiligers geven tijdens het interview aan dat hij herkent dat de agressie is toegenomen en geeft aan dat zij vaker fysiek moeten ingrijpen. Zowel de medewerkers als de beveiligers geven aan dat zij zich door deze stijging in agressie echter niet onveiliger zijn gaan voelen. Dit blijkt ook uit de antwoorden op de vragenlijst; slechts één medewerker (7,1%) en drie beveiligers (20%) geven aan dat zij zich onveiliger voelen ten opzichte van vorig jaar (zie figuur 2).



Figuur 2

De medewerkers en beveiligers zijn in de vragenlijst ook gevraagd hoe vaak zij in het afgelopen jaar signalen van onveiligheid tijdens de nacht hebben ontvangen van zowel cliënten als collegamedewerkers en beveiligers. De resultaten hiervan hebben wij weergegeven in figuur 3. Uit figuur 3 blijkt dat 63% van de

medewerkers en beveiligers (22 medewerkers/beveiligers) nooit een signaal van onveiligheid van collega's heeft ontvangen. Daarnaast geeft 23% (8 medewerkers en beveiligers) aan dat zij dit het afgelopen jaar één keer tot enkele keren hebben ontvangen. Voorts geeft 43% van de medewerkers en beveiligers (vijftien medewerkers/beveiligers) aan nooit een signaal van onveiligheid te hebben ontvangen en 43% van de medewerkers en beveiligers (vijftien medewerkers en beveiligers) heeft aangegeven een tot enkele keren een signaal te hebben ontvangen van cliënten.



Figuur 3

De medewerkers hebben in het interview aangegeven dat zij niet de indruk hebben dat zij tijdens de nacht door de cliënten worden gemist. In hun ogen worden kleine incidenten adequaat door de beveiliging opgepakt. Zij merken daarbij op dat bij grote incidenten altijd iemand van het managementteam als achterwacht beschikbaar is die kan worden gebeld. De medewerkers geven daarnaast aan dat als een medewerker van HVO-Querido tijdens de nacht aanwezig is, dit een slaapdienst betreft en zij daardoor van mening zijn dat deze capaciteit beter overdag kan worden ingezet zodat zij zich nuttig kunnen maken op de afdeling. Een van de medewerkers geeft aan dat er altijd cliënten zijn die zich onveilig voelen tijdens de nacht, maar dit volgens de medewerker inherent is aan de doelgroep. Deze medewerker geeft aan meer nut te zien in begeleiding van cliënten overdag en hen te trainen hoe om te gaan met bijvoorbeeld het aangeven van iemands grenzen om incidenten te voorkomen.

3.3.2 Kwaliteitseis 4: aanbevelingen 2 en 3

Kwaliteitseis 4 is in het rapport van de GGD, naar de wettelijke beschrijving, beschreven als: *'De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid voortvloeiende uit de professionele standaard'*. De aanbevelingen die betrekking hebben op deze kwaliteitseis zien op de kenbaarheid van de klachtenregeling, vertrouwenspersoon en de cliëntenraad en gebruikmaking van de interne klachtenprocedure door cliënten (aanbevelingen 2 en 3).

Kenbaarheid bij cliënten

In paragraaf 2.3.2 zijn de maatregelen opgenomen die HVO-Querido heeft getroffen om de interne klachtenprocedure, de cliëntenraad en de cliëntvertrouwenspersoon passend en effectief onder de aandacht van de cliënten te brengen. De bijdrage aan de kwaliteit van deze inzet zou naar verwachting zijn dat hierdoor de interne klachtenprocedure, de cliëntenraad en de cliëntvertrouwenspersoon bekend zijn bij de cliënten waardoor het gevoel van onvoldoende onafhankelijkheid bij de cliënten zou zijn weggenomen. In de vragenlijst is de cliënten daarom gevraagd of zij bekend zijn met de cliëntvertrouwenspersoon, de cliëntenraad en de klachtenregeling. Uit de respons op de vragenlijst blijkt dat 47% van de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld, ondanks de maatregelen die zijn getroffen door HVO-Querido, niet weet hoe zij een klacht moet indienen (vijftien van de 34 cliënten) en niet bekend is met de cliëntvertrouwenspersoon (zestien van de 34 cliënten). In totaal hebben 21 van de 34 cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld aangegeven wel bekend te zijn met de cliëntenraad (62%). De bekendheid is dus blijkens de antwoorden op de vragenlijst beperkt.

Door de cliënten werd in de groepsinterviews wisselend gereageerd of zij bekend waren met de cliëntenraad, de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenregeling. De alleenstaande cliënten die wij hebben gesproken hebben aangegeven dat zij de flyer over de cliëntvertrouwenspersoon, die wij bij ons bezoek aan de Velserspoort aantreffen op het informatiebord in de hal, hebben zien hangen. Daarnaast bevestigen zij dat

cliënten bij binnenkomst een welkomstmap overhandigd krijgen met daarin informatie die zij moeten ondertekenen. De cliënten merken daarbij op dat de informatie uit de welkomstmap door de medewerkers van HVO-Querido niet verder aan hen is toegelicht. De cliënten van de gezinsopvang geven aan niet te weten waar zij met klachten naar toe moeten en niet bekend te zijn met de cliëntvertrouwenspersonen en de flyers van de cliëntvertrouwenspersoon en feedback/klachten. Zij geven aan dat zij de informatie uit de welkomstmap niet duidelijk vinden en dat de huisregels onvoldoende worden uitgelegd. De cliënten van de gezinsopvang geven aan niet te herkennen dat hun is gevraagd of zij lid willen worden van de cliëntencommissie.

Interne klachtenprocedure

De tweede aanbeveling binnen deze kwaliteitseis heeft betrekking op de interne klachtenprocedure. Als de ingezette maatregelen door de Velservoort een bijdrage hebben geleverd aan de kwaliteit, is de verwachting dat de cliënten hun klachten eerst intern bespreekbaar maken volgens de daartoe aanbevolen route. De cliënten is gevraagd bij wie zij een klacht indienen. Uit de vragenlijst blijkt dat de meeste cliënten hun klacht, conform de geldende en onder de aandacht gebrachte route, zouden indienen bij hun begeleider: 20 van de 31 cliënten die deze vraag hebben beantwoord, selecteerden dit antwoord (64,5%). Vijf cliënten (16,1%) hebben aangegeven dat zij hun klacht zouden indienen bij de cliëntvertrouwenspersoon en de overige zes cliënten (19,4%) hebben aangegeven dat zij hun klacht niet durven in te dienen. Bij de antwoordcategorieën was ook het indienen van een klacht bij het POA opgenomen. Opvallend is dat geen van de cliënten heeft aangegeven dat zij met hun klachten naar POA zouden gaan. Bij deze vraag dient te worden opgemerkt dat in de vragenlijst de klachtenfunctionaris niet als optie stond vermeld.

In de interviews met de cliënten hebben wij stilgestaan bij bovenstaande uitkomsten. De aanwezige cliënten van de afdeling alleenstaanden hebben verklaard dat zij hun klachten zeker durven te bespreken met de medewerkers van HVO-Querido, maar dat zij dit niet altijd doen omdat in hun ogen de medewerkers niet altijd wat met hun klachten doen. Zij geven aan dat er ook een groep cliënten is die niet durft te praten en dit volgens hen komt doordat zij de ervaring hebben dat er toch niets met hun klachten wordt gedaan. Deze verklaring sluit aan bij de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek dat door HVO-Querido in 2019 is uitgevoerd en waarin slechts veertien van de 41 respondenten van de alleenstaanden (34,1%) en 9 van zestien respondenten van de gezinsopvang (53,6%) de stelling '*ik ben tevreden over hoe HVO-Querido met vragen en/of problemen omgaat*' met een 'ja' beantwoord. De alleenstaande cliënten geven ook aan dat vanuit de cliënten zelf initiatief moet komen om zaken aan te kaarten omdat zij daar niet actief op worden bevraagd door de medewerkers van HVO-Querido. Tevens moeten zij volgens de alleenstaande cliënten zaken meerdere keren benoemen en volhoudend zijn om ervoor te zorgen dat er iets met hun klachten wordt gedaan. Een vrouwelijke cliënt merkt op dat tijdens het maandelijkse overleg voor de vrouwelijke cliënten actief wordt gevraagd naar eventuele klachten die spelen. De cliënten van de afdeling alleenstaanden geven aan dat zij sinds de komst van de nieuwe zorgcoördinator wel een verschil merken en het gevoel hebben dat er naar hen wordt geluisterd en klachten worden opgepakt. Dit beeld wordt bevestigd door de cliëntvertrouwenspersoon die tijdens het interview heeft aangegeven dat hij de indruk heeft dat de nieuwe zorgcoördinator op de locatie de Velservoort proactief reageert op klachten van cliënten waardoor klachten mogelijk eerder worden opgepakt. De cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris geven aan dat het per locatie van HVO-Querido erg verschillend is of cliënten hen goed weten te vinden. Ten opzichte van de andere locaties van HVO-Querido geven zij aan dat cliënten van de Velservoort hen minder goed kunnen vinden en hen minder vaak benaderen. De cliëntvertrouwenspersoon geeft aan dat zij op andere locaties van HVO-Querido zijn uitgenodigd voor een bezoek en dit hun bekendheid heeft vergroot maar de Velservoort hebben zij nog niet bezocht.

Ervaring medewerkers

Aan de medewerkers is in de vragenlijst de stelling voorgelegd of de aanpassing van de welkomstmap, met daarin de flyer 'feedback', er volgens hen toe heeft geleid dat cliënten eerder hun klacht intern kenbaar maken. Het grootste deel van de medewerkers (veertien medewerkers; 70%) ziet hierdoor eigenlijk geen verandering en heeft de vraag beantwoord met neutraal. De overige zes medewerkers (30%) waren het (helemaal) eens met deze stelling en zien dus wel dat de aanpassing van de welkomstmap ertoe heeft geleid dat cliënten eerder hun klacht intern kenbaar maken. Geen van de medewerkers heeft aangegeven het (helemaal) oneens te zijn met de stelling.

Tijdens het interview met de medewerkers is stilgestaan bij de klachtenprocedure. Een van de medewerkers benadrukt dat het overgrote deel van de cliënten niet klaagt en dat tijdens de huiskamervergaderingen klachten met cliënten worden besproken die veelal betrekking hebben op het eten en de voorzieningen in het verblijf zoals verwarming en het doucheputje. Volgens een van de medewerkers kunnen zij aan sommige klachten ook niets doen en geeft daarbij als voorbeeld de verlichting die het buiten niet doet. De medewerkers verklaren dat een deel van de klachten niet via de interne klachtenprocedure verloopt doordat een voormalig cliënt van de Velservoort cliënten buiten de Velservoort benadert, deze cliënten beloftes doet die hij niet kan waarmaken, zoals het regelen van woonruimte en namens deze cliënten een klacht indient bij de klachtenfunctionaris van HVO-Querido en/of het POA. Dit leidt volgens de medewerkers tot een hoop klachten waaraan de medewerkers van HVO-Querido veel tijd kwijt zijn. Dit beeld wordt bevestigd door de projectleider, de klachtenfunctionaris en de cliëntvertrouwenspersoon. De projectleider geeft aan dat medewerkers op de Velservoort per week tussen de zestien en 24 uur kwijt zijn aan het behandelen van klachten die zijn ingediend door deze voormalige cliënt. De cliëntvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris geven aan dat deze voormalig cliënt andere cliënten wil helpen, maar dat hij tegen het proces op de Velservoort aan loopt waar hij niet wordt erkend. Zij bevestigen het beeld van de medewerkers dat de voormalige cliënt, cliënten aanmoedigt om klachten in te dienen en hierbij soms beloftes doet die niet kunnen worden waargemaakt. Deze voormalig client heeft zich gedurende het onderzoek gemeld bij de onderzoekers, omdat hij naar zijn zeggen geen toegang meer zou krijgen tot de cliënten van de Velservoort waar hij als onafhankelijk clientondersteuner bij betrokken zou zijn. Hij heeft de onderzoekers verzocht hiertegen op te treden. Hij heeft zijn standpunt onderbouwd met een e-mail van de teammanager van HVO-Querido, waar onzes inziens niet uit blijkt hij geen toegang meer krijgt tot de cliënten van de Velservoort. Omdat dit onderdeel buiten de bevoegdheid van ons als tijdelijk toezichthouder valt, hebben wij het niet verder onderzocht. Wij hebben dit aan de voormalige client medegedeeld. Wij hebben voorts geen signalen van cliënten en/of medewerkers ontvangen dat de onafhankelijke clientondersteuning in algemene zin in het gedrang zou zijn binnen HVO-Querido.

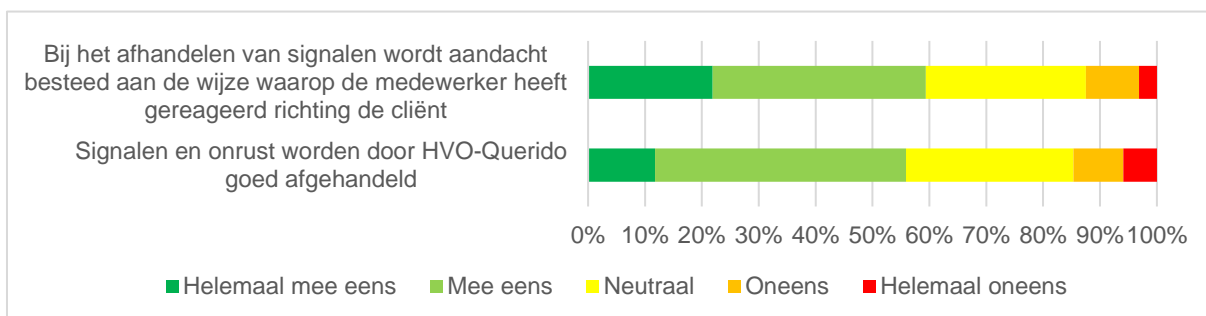
3.3.3 Kwaliteitseis 5: aanbevelingen 4 tot en met 7

De vijfde kwaliteitseis luidt: *‘De voorziening wordt verstrekt met respect en inachtneming van de rechten van de client’*. De laatste vier aanbevelingen vallen onder deze kwaliteitseis, namelijk de aanbevelingen rondom het bespreken van signalen en onrust, de ruimte voor het aanhoren van het persoonlijke verhaal, het meten van de periodieke cliëntervaring en het geven van laagdrempelige inzage in het dossier.

Afhandeling van signalen en onrust

De GGD heeft met deze aanbeveling beoogd om de bejegening van de medewerkers en beveiliging richting cliënten bij signalen en onrust blijvend onder de aandacht te houden en met elkaar te bekijken of verbetering mogelijk is. De cliëntvertrouwenspersoon geeft tijdens het interview aan dat 80% van de contacten/meldingen die de cliëntvertrouwenspersonen ontvangen betrekking hebben op bejegening, de woordkeuze van de medewerkers jegens de cliënten waardoor zij een gevoel van disrespect ervaren. De cliëntvertrouwenspersoon merkt op dat dit niet specifiek voor de Velservoort geldt maar organisatiebreed.

Uit paragraaf 3.2.4 blijkt dat HVO-Querido heeft ingezet op het bespreekbaar maken van signalen en onrust (incidenten) in verschillende overlegvormen, om met elkaar te leren van de wijze waarop door medewerkers is gereageerd richting cliënten op incidenten en deze zijn afgehandeld. In de vragenlijst zijn aan de medewerkers en beveiligers twee stellingen voorgelegd die betrekking hebben op het afhandelen van signalen en onrust binnen HVO-Querido. De resultaten van deze twee stellingen hebben wij weergegeven in onderstaand figuur (figuur 6). In de figuur is te zien dat 19 van de 34 medewerkers en beveiligers (56%) het (helemaal) eens is met de stelling dat signalen en onrust door HVO-Querido goed worden afgehandeld. Volgens eveneens 19 van de 32 medewerkers en beveiligers (56%) wordt bij het afhandelen van signalen aandacht besteed aan de wijze waarop de medewerker richting de cliënt heeft gereageerd.



Figuur 6

Met betrekking tot de afwikkeling van de incidenten en de nazorg geeft een van de medewerkers in het groepsinterview aan dat de communicatie tussen de medewerkers van HVO-Querido en Alpha Security nog beter kan en dat dit vooral komt door de wisseling van de dienst in de ochtend waarbij medewerkers van Alpha Security die in de nacht hebben gewerkt soms al weg zijn. Daarnaast is de beveiliging volgens de medewerkers omwille van de privacy van de client niet altijd op de hoogte van de achtergrond van de cliënt waardoor er tussen Alpha Security en medewerkers van HVO-Querido wel eens meningsverschillen ontstaan over hoe een incident door medewerkers van HVO-Querido is afgehandeld. De medewerkers verklaren dat incidenten tijdens teamoverleggen worden besproken en bij ernstige incidenten, waarbij sprake is geweest van fysiek geweld, door de teamcoach en/of de zorgcoördinator nazorg plaatsvindt in de vorm van gesprekken tussen de betrokken medewerkers van HVO-Querido, Alpha Security en cliënten. Een van de medewerkers geeft aan een verbetering te zien ten opzichte van vorig jaar: HVO-Querido toont volgens hem bij ernstige incidenten meer betrokkenheid richting de betrokken medewerkers. De beveiliging merkt op dat hij deze nazorg vanuit HVO-Querido als positief ervaart.

Aandacht voor het persoonlijke verhaal van cliënten

Uit paragraaf 3.2.5 blijkt dat er vanuit de methodiek die HVO-Querido hanteert altijd al aandacht was voor het persoonlijke verhaal van cliënten en dat nu wel extra personeel is ingezet om nog meer aandacht te besteden aan het persoonlijke verhaal. De verwachting vanuit deze maatregelen en de methodiek waarmee wordt gewerkt, is dat de cliënten het gevoel zullen hebben dat zij hun persoonlijke verhaal met de medewerkers kunnen delen. In de vragenlijst voor de cliënten is de cliënten daarom gevraagd in hoeverre zij hun persoonlijke verhaal kunnen delen met medewerkers van HVO-Querido. Van de 34 cliënten hebben er 18 (53%) aangegeven dat zij dit altijd kwijt kunnen bij de medewerkers, daarnaast gaven elf cliënten (32%) aan dat zij dit soms kwijt konden. Vijf cliënten (15%) geven aan dat zij hun verhaal niet bij de medewerkers kwijt kunnen. In de interviews is door de cliënten aangegeven dat zij uit eigen beweging hun persoonlijke verhaal vertellen bij de medewerkers, maar dat dit niet actief wordt uitgevraagd door de medewerkers.

Volgens de cliënten verschilt de behoefte per client in hoeverre zij hun persoonlijke verhaal willen delen. Over het algemeen geven de cliënten van de alleenstaanden aan dat zij hun persoonlijke verhaal goed kwijt kunnen bij de medewerkers. De cliënten van de gezinsopvang geven echter aan dat zij ervaren dat de begeleider van de gezinsopvang het altijd druk heeft en daardoor geen tijd voor hen heeft. Dit beeld komt niet overeen met de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek uit 2019 waarin dertien van de zeventien respondenten (76,5%) van de Gezinsopvang Velserspoort de stelling *‘Mijn begeleiders hebben genoeg tijd voor mij’* met een ‘ja’ hebben beantwoord. Na afloop van het interview hebben wij van de zorgcoördinator vernomen dat een van de twee begeleiders van de gezinsopvang al enige tijd ziek thuis zit waardoor de werkzaamheden binnen de gezinsopvang door slechts een begeleider wordt verricht. Een van de medewerkers heeft tijdens het interview aangegeven dat cliënten wel eens aangeven dat zij meer aandacht zouden willen hebben en merkt daarover op dat de verwachtingen van sommige cliënten niet altijd passend zijn bij het doel van de Velserspoort, namelijk nachtopvang. Het beeld uit de vragenlijst voor de cliënten en de groepsinterviews met de cliënten, komt overeen met de reacties van de medewerkers op de stelling: *‘Ik ervaar voldoende tijd en ruimte om individueel aandacht te besteden aan cliënten’*. Van de twintig medewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld hebben slechts drie medewerkers (15%) aangegeven het met de stelling oneens te zijn. De meerderheid van de medewerkers (65%) heeft aangegeven dat zij voldoende tijd en ruimte

ervaren om individueel aandacht te besteden aan cliënten. Tot slot beantwoordde 20% van de medewerkers de vraag met de antwoordcategorie neutraal.

Meet periodiek individuele cliëntervaringen

Deze aanbeveling is door HVO-Querido gedeeltelijk opgevolgd doordat HVO-Querido, naast het tweejaarlijks cliënttevredenheidsonderzoek dat HVO-Querido breed wordt uitgevoerd, niet periodiek de individuele cliëntervaringen meet door middel van een instrument, maar de cliëntervaringen ter sprake brengt tijdens de trajectbegeleiding of in hun contact met de cliënten. De vraag is in hoeverre het niet meten maar wel bevragen van de cliënten naar hun cliëntervaringen tijdens trajectbegeleiding en/of andere contactmomenten bijdraagt aan de kwaliteit. Hiertoe is de cliënten in de vragenlijst gevraagd of de begeleiding hen vraagt hoe zij het vinden op de Velsperpoort. In totaal geeft 30% (tien cliënten) aan dat begeleiders hen regelmatig hierop bevragen, 52% (zeventien cliënten) geeft aan dat de begeleiders dit soms vragen en 18% (zes cliënten) geeft aan dat begeleiders dit nooit vragen. Door een van de cliënten is tijdens het interview aangegeven dat niet iedere cliënt trajectbegeleiding ontvangt omdat het enige tijd duurt voordat de trajectbegeleiding is opgestart. De projectleider geeft aan dat in verband met de inzet van personeel rondom corona een langere wachttijd is geweest voor trajectbegeleiding dan gebruikelijk.

Inzage in dossier

HVO-Querido heeft volgens paragraaf 3.2.7 de aanbeveling nog niet volledig opgevolgd doordat het elektronisch cliëntendossier (ECD) pas in 2021 zal worden opgeleverd. In de vragenlijst is aan de cliënten de stelling voorgelegd of zij op dit moment hun eigen dossier snel kunnen bekijken als zij daar om vragen, waarop zeventien cliënten (55%) aangeven dat dit niet het geval is. Tijdens de interviews geven de cliënten aan dat sommige cliënten volgens hen mogelijk niet weten dat zij hun dossier kunnen inzien. De medewerkers is gevraagd of zij snel het dossier aan de cliënten kunnen overhandigen als de cliënt om inzage vraagt. Hierbij geeft 63% (twaalf medewerkers) aan dat zij het dossier van een cliënt niet snel aan de cliënt kunnen overhandigen. Uit de interviews en de open vraag om toelichting blijkt dat dit te maken heeft met het anonimiseren van de rapportages, waarbij niet alleen de naam van de cliënt maar ook de naam of initialen van de begeleiders moeten worden geanonimiseerd, wat volgens de medewerkers een tijdrovend werk is. Cliënten laagdrempelig inzage geven in hun dossiers, al dan niet via het elektronisch dossier, vereist volgens een van de medewerkers professionalisering van de wijze van rapporteren. Om dit te bewerkstelligen heeft HVO-Querido een tweetal trainingen aan haar medewerkers aangeboden die de meeste medewerkers, in verband met COVID-19, pas in oktober 2020 hebben gevolgd waardoor het toepassen van de materie in de praktijk pas nadien plaats zal vinden.

4. Conclusie

In het voorgaande hoofdstuk hebben wij de bevindingen van ons onderzoek weergegeven, hebben wij de wijze waarop HVO-Querido opvolging heeft gegeven aan de aanbevelingen van de toezichthouder GGD Kennemerland beschreven en hebben wij uiteengezet hoe de uitvoering van deze aanbevelingen bij heeft gedragen aan de kwaliteit van de locatie de Velservoort. In dit afsluitende hoofdstuk trekken wij onze conclusie ten aanzien van de opvolging van de aanbevelingen door HVO-Querido en de resultaten die met de genomen maatregelen zijn bereikt.

In het algemeen concluderen wij 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. Doordat HVO-Querido zich in dit plan van aanpak ook heeft laten inspireren door aanbevelingen uit eerdere onderzoeken en rapportages zijn de maatregelen niet een op een terug te herleiden naar de aanbevelingen van de GGD, maar de maatregelen zijn daar wel uit te destilleren. Het is naar het oordeel van de tijdelijk toezichthouder goed dat HVO-Querido niet geïsoleerd kijkt naar de aanbevelingen in het rapport van de GGD en juist insteekt op een bredere verbetering van de dienstverlening op basis van meerdere aanbevelingen uit rapporten die daar betrekking op hebben. In dit vervolgonderzoek is wel geïsoleerd gekeken naar de aanbevelingen uit het rapport van de GGD om te achterhalen wat daarmee is gedaan en welke resultaten met de ingezette maatregelen zijn bereikt. De GGD heeft in zijn rapport geconcludeerd dat de kwaliteit van de geboden zorg bij HVO-Querido locatie Velservoort voldoende is, maar dat op bepaalde aspecten verbetering mogelijk is. Om deze verbetering te bewerkstelligen zijn zeven aanbevelingen geformuleerd bij drie van de vijf kwaliteitseisen uit de Wmo en zijn twee aanvullende aanbevelingen geformuleerd gericht op de ketensamenwerking.

4.1 Opvolging aanbevelingen en resultaten

Uit onderhavig vervolgonderzoek blijkt dat HVO-Querido niet alle maatregelen uit het plan van aanpak heeft kunnen uitvoeren. De borging van de slaapdienst (aanbeveling 1) is niet uitgevoerd. Er is wel capaciteit beschikbaar gesteld voor de slaapdienst, maar deze capaciteit is vanwege de toename van de vraag naar opvang vanwege COVID-19 en het hoge ziekteverzuim niet ingezet voor de slaapdienst, maar voor meer begeleiding overdag en voor begeleiding bij een nieuw opgerichte locatie. Dit besluit is genomen in overleg en met toestemming van de gemeente Haarlem. Uit de vragenlijst en het interview met de medewerkers en beveiliging zien wij 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 zien wij 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.

Ten aanzien van aanbeveling 2 concluderen wij dat HVO-Querido heeft ingezet op het beter kenbaar maken van de klachtenregeling, de cliëntvertrouwenspersoon en de cliëntcommissie door aanpassingen van enkele regelingen en het opstellen van flyers, maar dat zij niet (voldoende) is nagegaan in hoeverre deze informatie passend en effectief is voor de doelgroep, zoals de aanbeveling uit het GGD-rapport luidde. De achtergrond van de aanbeveling van de GGD had betrekking op het gevoel bij cliënten dat de klachtenafhandeling en de daarin betrokken functionarissen niet onafhankelijk zijn. HVO-Querido is direct aan de slag gegaan met het verbeteren van de informatie waarbij de conceptversie van de huisregels is voorgelegd aan de cliëntcommissie en aan enkele cliënten. De input van de cliëntcommissie om de onafhankelijke rol van de cliëntcommissie te benadrukken is echter niet overgenomen in de huisregels 2020. De flyer 'feedback' met daarin de klachtenregeling is in het najaar nogmaals aangepast, waarbij de onafhankelijke rol van de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris wel is benoemd. De veranderingen hebben echter, blijkens het onderzoek onvoldoende resultaat gehad. 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. Uit de interviews blijkt voorts dat cliënten geen nadere toelichting op de welkomstmap hebben gekregen van de medewerkers van HVO-Querido. Naar ons oordeel had HVO-Querido conform de aanbeveling van de GGD

eerst pas op de plaats moeten maken en moeten nagaan hoe informatie passend en effectief kenbaar kan worden gemaakt.

Ten aanzien van aanbeveling 3 concluderen wij dat HVO-Querido zelf heeft geconstateerd dat de klachtenregeling als te juridisch werd gezien en dat zij daarom de flyer 'feedback' heeft opgesteld. Ook heeft HVO-Querido het bespreekbaar maken van klachten tijdens inspraakmomenten besproken en zijn er afspraken gemaakt met het POA dat klachten eerst intern moeten worden behandeld, omdat was geconstateerd dat klachten direct extern werden ingediend. Deze maatregelen hebben resultaat gehad: uit de vragenlijst blijkt dat bijna tweederde van de cliënten, conform de interne klachtenprocedure, een klacht eerst bij hun begeleider bespreekbaar maakt. Geen enkele cliënt heeft in de vragenlijst aangegeven met hun klacht naar het POA te gaan. Cliënten hebben in de interviews echter wel aangegeven dat zij niet altijd tevreden zijn over de afhandeling van hun klachten omdat het gevoel leeft dat er niets met hun klachten wordt gedaan. Dit is volgens zowel de cliënten van de afdeling alleenstaanden als de cliëntvertrouwenspersoon verbeterd met de komst van de nieuwe zorgcoördinator en leeft het gevoel dat de klachten eerder worden opgepakt.

Ten aanzien van de vier aanbevelingen onder kwaliteitseis 5 '*De voorziening wordt verstrekt met respect en inachtneming van de rechten van de client*' concluderen wij dat HVO-Querido een deel van de aanbevelingen heeft opgevolgd. HVO-Querido heeft ingezet op het bespreekbaar maken van signalen en onrust in verschillende overlegmomenten om te leren van de wijze waarop door medewerkers is gereageerd op incidenten en hoe deze zijn afgehandeld (aanbeveling 4). De medewerkers zien ook een verbetering ten opzichte van vorig jaar in de nazorg die wordt verleend bij ernstige incidenten waarbij nu gesprekken met de betrokken medewerkers, beveiligers en cliënten plaatsvinden. 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 cliëntvertrouwenspersoon heeft aangegeven dat 80% van de meldingen die zij HVO-breed ontvangen betrekking heeft op bejegening. Er kan naar ons oordeel meer nadruk worden gelegd op de wijze van (professionele) bejegening richting de cliënt bij signalen en onrust.

Daarnaast heeft HVO-Querido ter uitvoering van aanbeveling 7 (inzage in dossier) twee trainingen ('Privacy en informatieveiligheid' en 'dossiënotities schrijven') voor de medewerkers ter beschikking gesteld. 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. Daarnaast was HVO-Querido voornemens om een elektronisch cliëntendossier (ECD) te ontwikkelen in 2020, zodat cliënten laagdrempelig hun cliëntendossier konden inzien. Deze maatregel is echter niet gerealiseerd. De ontwikkeling duurt langer dan gepland, maar is volgens HVO-Querido wel lopend en de verwachting is dat het ECD begin 2021 gereed is voor gebruik. Wij zien derhalve nog geen resultaat van deze maatregel: de meerderheid van zowel de cliënten als de medewerkers geeft aan dat zij niet snel inzage in het cliëntdossier krijgen respectievelijk kunnen geven. Als voornaamste reden hiervoor is door de medewerkers het anonimiseren van het dossier genoemd. De aangereikte trainingen en het ECD zouden hier de oplossing voor moeten zijn. Gelet op de gesignaleerde vertraging van zowel de trainingen als het ECD worden de resultaten daarvan pas in 2021 verwacht.

Uit het onderzoek blijkt dat aanbeveling 5 (persoonlijk verhaal cliënten) en aanbeveling 6 (meten individuele cliëntervaringen) niet of nauwelijks zijn opgevolgd. HVO-Querido is niet – ondanks de aanbeveling om dat wel te doen – specifiek nagegaan hoe er in de dagelijkse praktijk (meer) actief aandacht kan komen voor het persoonlijke verhaal van cliënten en ruimte voor het gesprek hierover. Volgens de projectleider was dit niet nodig, omdat HVO-Querido vanuit hun krachtmethodiek al ruimschoots aandacht heeft voor het persoonlijke verhaal van de cliënten. Wel is er volgens de projectleider meer personeel ingezet om onderling contact tussen cliënten en begeleiders te bevorderen. De verklaring van de projectleider wordt ondersteund door de uitkomsten van de vragenlijsten en de interviews. Een ruime meerderheid van de medewerkers ervaart voldoende tijd en ruimte 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. Mogelijk komt dit door (tijdelijk) afwezigheid van personeel bij de gezinsopvang.

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 gevraagd 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. Opvolging van deze aanbeveling kan bijdragen aan de kwaliteit doordat aan de hand van de opgehaalde cliëntervaringen daar waar nodig eerder kan worden bijgestuurd.

Naast deze zeven aanbevelingen heeft de GGD twee extra aanbevelingen gedaan, gericht op de ketensamenwerking, die volgens de GGD in samenwerking met de ketenpartners moesten worden opgepakt. Het sanctiebeleid is geëvalueerd door de gemeente Haarlem, waaraan HVO-Querido als een van de ketenpartners, een bijdrage heeft geleverd. Ook de ketensamenwerking is conform de aanbeveling van de GGD door de gemeente Haarlem geëvalueerd, waarbij HVO-Querido ook haar input heeft geleverd. In zowel het evaluatierapport van de ketensamenwerking als het rapport van de evaluatie van het sanctiebeleid worden aanbevelingen geformuleerd, waarmee de keten – HVO-Querido inclusief – in de toekomst aan de slag gaat. In hoeverre dit daadwerkelijk wordt toegepast, moet nader worden nagegaan.

4.2 Beschouwing

Wij hebben HVO-Querido gedurende het onderzoek leren kennen als een organisatie die zich heeft opengesteld voor het onderzoek en alle medewerking aan het onderzoek heeft verleend. Wij danken HVO-Querido, haar medewerkers en de cliënten voor hun inzet en medewerking om het onderzoek mogelijk te maken. Het onderzoek had een duidelijk focus, omdat de GGD in zijn rapport al had geconcludeerd dat de kwaliteit van de geboden zorg bij HVO-Querido voldoende is. Op enkele aspecten kon het beter en in dit onderzoek zijn deze aspecten daarom nader onderzocht. Gedurende het onderzoek hebben wij geen afwijkende geluiden gehoord van zowel medewerkers, beveiligers als cliënten over mogelijke problemen die zouden spelen binnen HVO-Querido op het gebied van kwaliteit en veiligheid buiten de te onderzoeken onderwerpen. Wel merken wij op dat wij gedurende het onderzoek van medewerkers geluiden hebben ontvangen met betrekking tot de grote mate van aandacht vanuit de politiek en media voor de Velserspoort waardoor medewerkers een gevoel van onveiligheid ervaren en veel tijd kwijt zijn aan werkzaamheden, zoals het reageren op klachten en berichtgevingen, in plaats van het bieden van zorg en begeleiding aan cliënten.

Wij zien in de onderzoeksresultaten dat het op een deel van de aanbevelingen beter is gegaan. De interne klachtenregeling wordt meer gehanteerd, het persoonlijke verhaal van de cliënten staat meer centraal en signalen en onrust worden meer besproken in overlegmomenten. Wat wel opvalt is dat HVO-Querido de aanbevelingen van de GGD, waarin HVO-Querido wordt aanbevolen iets na te gaan (aanbeveling 2 en 5), niet structureel heeft opgevolgd. HVO-Querido is direct tot actie overgegaan met het opstellen en implementeren van maatregelen en heeft daarbij de eerste fase van analyseren van de actuele situatie en het uitvragen van de ervaringen c.q. behoeftes van de cliënten ten behoeve van de aanbevelingen (de zogenaamde Plan-fase in de PDCA-cyclus) overgeslagen. De voortvarendheid waarmee HVO-Querido aan de slag is gegaan met het implementeren van de maatregelen heeft bij sommige aanbevelingen (interne klachtenregeling en het persoonlijke verhaal) ook daadwerkelijk geleid tot resultaten. De aanbevelingen van de GGD waren er echter wel op gericht om het goed na te gaan, alvorens aanvullende maatregelen te nemen. Wij zien dit voornamelijk terug bij de aanbeveling over de wijze waarop passend en effectief informatie kenbaar wordt gemaakt voor de doelgroep. Ondanks meerdere aanvullende maatregelen heeft dit weinig resultaat in bekendheid opgeleverd. HVO-Querido had eerst moeten nagaan op welke wijze zij de informatie passend en effectief voor haar cliënten kenbaar had kunnen maken, alvorens de verschillende maatregelen te treffen.

Bijlage: Zienswijze HVO-Querido

De medewerkers van HVO-Querido hebben zich afgelopen jaar ingezet om de kwaliteit van zorg verder te verbeteren. Wij hebben de resultaten van het onderzoek van bureau BING dan ook in goede orde ontvangen.

Al sinds 2015 is HVO-Querido actief in de stad Haarlem om mensen in een kwetsbare situatie te ondersteunen in hun streven om – opnieuw – de regie over hun eigen leven te krijgen en volwaardig deel uit te maken van de samenleving. Het jaar 2020 is voor HVO-Querido in Haarlem een bijzonder jaar geweest. Naar aanleiding van de Rapportage incidenteel onderzoek toezicht Wmo, HVO Querido locatie Velserspoort, Haarlem van 10-10-2019, uitgevoerd door de GGD Kennemerland, heeft HVO-Querido een plan van aanpak opgesteld. Dit plan van aanpak richtte zich op diverse activiteiten, voor zowel locatie Velserspoort als voor de locatie in de Wilhelminastraat.

Sinds de goedkeuring van dit plan van aanpak door de gemeente Haarlem zijn wij aan de slag met het opvolgen van de aanbevelingen. Zo is de welkomstmap en rondleiding bij start voor cliënten verbeterd. We hebben een flyer gemaakt voor cliënten om te weten waar je terecht kunt met tips, feedback en klachten. In diverse overleggen met het team, zoals overdracht, bespreking van cliënten en teamoverleggen, hebben we veel meer aandacht gelegd op signalen, onrust en veiligheid bij zowel cliënten als medewerkers. Ook zijn de medewerkers extra getraind op het gebied van privacy en rapporteren in het dossier. Tot slot hebben de inspraakmogelijkheden voor cliënten extra onder de aandacht gebracht.¹

Het onderzoek van de GGD Kennemerland in 2019 bevestigde de kwaliteit van onze zorg.

Wethouder Meijs van de gemeente Haarlem heeft de commissie samenleving vervolgens toegezegd: *"eind 2020 zal een risicogestuurd toezichtsonderzoek plaatsvinden naar onder meer de opvolging van de aanbevelingen in het signaalgestuurde toezichtsrapport dat eind 2019 heeft plaatsgevonden. Wethouder Meijs zegt toe een andere toezichtsorganisatie te vragen dit onderzoek uit te voeren dan de huidige toezichthouder kwaliteit in Haarlem, GGD Kennemerland. Daarbij zal zij de onderzoekers vragen meerdere cliënten te spreken."* Dit vervolgonderzoek, dat uitgevoerd is door BING focust zich op de opvolging van de aanbevelingen die de GGD destijds heeft gedaan.

Gedurende dit jaar hebben we de bestaande locaties in verband met richtlijnen van het RIVM tegen de verspreiding van Coronavirus 24 uur per dag opengesteld. Waar de opvang voor alleenstaande dak- en thuislozen in de Velserspoort eerder alleen functioneerde als nachtopvang, is er met het advies van het RIVM om zoveel mogelijk thuis te blijven, de keuze gemaakt om onze cliënten ook overdag een plek te bieden. Daarnaast hebben we, toen de situatie daarom vroeg, begeleiding geboden op twee extra, tijdelijke opvanglocaties voor dakloze inwoners tijdens de coronacrisis. Dit kon tot stand komen in samenwerking met de gemeente Haarlem en andere ketenpartners die zich inzette. Daarmee zorgden we er gezamenlijk voor dat alle cliënten zoveel mogelijk afstand van elkaar konden bewaren. Ook voor die nieuwe en tijdelijke locaties hebben we direct enkele aanbevelingen opgepakt, zoals de verbeterde huisregels en activiteiten op afstand.

Ondanks de toezegging van de wethouder dat er in het najaar van 2020 een onderzoek zou volgen, bleef het in de politiek in Haarlem niet stil. In diverse commissievergaderingen heeft de maatschappelijke opvang onder een vergrootglas gelegen. Ook de media besteedde er aandacht aan. Deze aanhoudende druk van buitenaf op onze medewerkers is als onprettig ervaren en deed afbreuk aan waar zij goed in zijn. Ook cliënten gaven aan hier direct en indirect hinder van te ondervinden. Het is voor HVO-Querido medewerkers zeer moeilijk geweest om hun vertrouwensband met cliënten goed te houden wanneer daar van buitenaf continu inbreuk op wordt gedaan. Medewerkers konden onvoldoende als gewaardeerde professionals hun werk doen. Dit heeft zelfs geleid tot ziekteverzuim.

¹ In huiskamervergaderingen, gesprekken met cliënten, nieuwsbrieven, flyers op informatieborden en digitaal:
<https://hvoquerido.nl/nu-gaat-mijn-leven-weer-door/>
<https://hvoquerido.nl/kijk-zo-werkt-het/>
<https://hvoquerido.nl/power-in-haarlem-noord/>

BING concludeert dat wij ons hebben open gesteld en alle medewerking hebben verleend aan dit onderzoek. Daar herkennen wij ons helemaal in. We hebben alle gevraagde informatie aangeleverd, via documenten, uitslagen van eerdere cliënttevredenheidsonderzoeken, roosters en e-mails. Ook hebben er vragenlijsten en interviews plaatsgevonden met cliënten, medewerkers, cliëntvertrouwenspersonen, klachtenfunctionarissen en de cliëntencommissie. Al met al heeft de bijdrage aan dit onderzoek de nodige tijd gekost. Wij hopen dat komend jaar onze medewerkers weer alle ruimte krijgen om te doen waar zij goed in zijn, contact leggen en behouden met mensen in een kwetsbare situatie.

Op enkele specifieke paragrafen geven wij graag onze zienswijze:

- Paragraaf 3.2.2. aanbeveling 2: Klachtenregeling, vertrouwenspersoon en de cliëntenraad:

In ons plan van aanpak stond: "We willen de verschillende inspraakmogelijkheden intensiever onder de aandacht brengen en nagaan of de wijze waarop we dat doen passend is". Daarop is het communicatiemateriaal voorgelegd aan cliënten en verbeterd.

In het rapport van de GGD is niet aanbevolen om na te gaan waar de reden voor het wantrouwen over de onafhankelijkheid van cliëntvertrouwenspersonen bij de cliënten vandaan komt. Dit is slechts aan de orde gekomen in een toelichting aan BING, waar HVO-Querido geen genodigde is geweest in het gesprek. Hoewel we hier niet van op de hoogte waren, kunnen wij toezeggen dit alsnog na te gaan en, indien daar inderdaad sprake van is, hier verbeteringen in door te voeren.

- Paragraaf 3.2.5. aanbeveling 5: aandacht voor het persoonlijke verhaal:

Het aan BING toegestuurd roosteroverzicht behelst de inzet op de alleenstaanden opvang Velservoort. Medewerkers van de gezinsopvang (een ondersteunend en een persoonlijk begeleider en een maatschappelijk werker) en medewerkers van meerdere locaties in Haarlem, zoals de trajectbegeleiders, teammanager, projectleider en beleidsmedewerker staan daarin niet genoemd. Op een gemiddelde dag zijn er dus meer medewerkers aanwezig dan in dat rooster staat.

- Paragraaf 3.3.2. Kwaliteitseis 4: aanbevelingen 2 en 3:

We onderschrijven dat voor cliënten duidelijk moet zijn waar zij terecht kunnen met tips, feedback en klachten. De focus hierbij ligt wat ons betreft op de bijdrage die cliënten zelf kunnen leveren als het gaat om de opvanglocatie, passend bij onze krachtmethodiek. Het gaat erom dat cliënten kunnen meedenken, meepraten en meebeslissen, met als doel het verblijf van eenieder zo prettig mogelijk te maken.

Het is belangrijk om hierbij het moment in het leven van een cliënt in ogenschouw te nemen: we praten over maatschappelijke opvang, een plek waar je terecht komt tijdens een dieptepunt in je leven. Mensen ervaren veelal een crisissituatie met alle mentale druk die daar op dat moment bij aan de orde is, naast overige problematiek (op gebied van financiën/schulden, dagbesteding, psychosociale problematiek). Vaak is de eerste binnenkomst van een cliënt na 22.00 uur 's avonds via een plek op de reservelijst van de Brede Centrale Toegang van de GGD Kennemerland. Wij kunnen ons voorstellen dat de focus bij cliënten en medewerkers ligt bij primaire behoeften en niet bij interne procedures rondom de klachtenregeling, cliëntvertrouwenspersonen en de cliëntcommissie.

- Paragraaf 4.1. Opvolging aanbevelingen en resultaten

HVO-Querido gaat na hoe het gevoel van onafhankelijkheid van de betrokken functionarissen voor cliënten komend jaar verder kan verbeteren.

Nadat in 2019 de GGD al tot de conclusie kwam dat ze kwaliteit van zorg op orde was, concludeert BING nu dat wij opvolging hebben gegeven aan de aanbevelingen die zijn gedaan door de GGD in haar rapport. Uit ieder gedegen onderzoek komen altijd aanbevelingen naar voren en ook komend jaar gaan wij daar met ons volle enthousiasme mee aan de slag. Dat is precies hoe wij als lerende organisatie onze kwaliteit kunnen blijven verbeteren. De medewerkers van HVO-Querido in Haarlem kunnen tevreden zijn over de resultaten uit het onderzoek van de GGD Kennemerland en van BING. Zij kunnen met trots hun werk blijven doen en daarmee blijven bijdragen aan een sociale, leefbare en veilige samenleving.