



Onderwerp Uitkomsten van het signaalgestuurde onderzoek van de Toezichthouder Wmo m.b.t. de locatie Velsperpoort HVO-Querido	
Nummer	2019/957953
Portefeuillehouder	Meijs, M.-Th.
Programma/beleidsveld	2.3 Opvang, wonen en herstel
Afdeling	MO
Auteur	Boekestijn, S.
Telefoonnummer	023-5115707
Email	sboekestijn@haarlem.nl
Kernboodschap	Naar aanleiding van het SP document "Hoezo zelfredzaamheid?" heeft het college de toezichthouder voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), gevraagd om een onderzoek uit te voeren bij HVO-Querido, locatie Velsperpoort. Het doel van het onderzoek is om inzicht in te krijgen in hoeverre de kwaliteit van de voorziening gewaarborgd is. Het onderzoek van de toezichthouder is inmiddels afgerond en aangeboden aan de gemeente. De toezichthouder heeft naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek en de bevindingen geen overtredingen geconstateerd die om handhaving zouden vragen. Uit het onderzoek blijkt dat de kwaliteit van de geboden zorg voldoende is. Ook zijn er een aantal aanbevelingen aan HVO-Querido en de gemeente gedaan die kunnen bijdragen aan de verdere verbetering van de kwaliteit. Voorgesteld wordt om de aanbevelingen van het rapport van de toezichthouder over te nemen en verder uit te werken.
Behandelveorstel voor commissie	Het college stuurt dit besluit ter bespreking naar de commissie.
Relevante eerdere besluiten	Raadsinformatiebrief moties daklozenopvang 30 maart 2017 In de rondvraag van de commissievergadering van 28 november jl. is toegezegd dat de raad geïnformeerd zou worden over de uitkomsten van het signaalgestuurd onderzoek en de verdere vervolgstappen van het college.
Besluit College d.d. 17 december 2019	Het college van burgemeester en wethouders Besluit: 1. HVO-Querido de opdracht te geven om de aanbevelingen in het onderzoek uit te werken in een plan van aanpak. 2. Uitvoering te geven aan de aanbevelingen die de toezichthouder doet aan

	de gemeente namelijk; de samenwerking in de keten en het sanctieprotocol te evalueren samen met de uitvoerende partijen, de beveiliging en de cliëntenraad. 3. De toezichthouder de opdracht te geven om eind 2020 een vervolgonderzoek uit te laten voeren naar de opvolging van de geformuleerde aanbevelingen. de secretaris, de burgemeester,
--	--

1. Inleiding

Tijdens de commissievergadering van donderdag 26 september heeft de SP het document “Hoezo zelfredzaamheid?” aangeboden aan het college. In het document heeft de SP de volgende maatregelen voorgesteld:

1. Zo spoedig mogelijk een onafhankelijk onderzoek naar de oorzaken van de gang van zaken bij de afdeling WMO/Daklozenopvang en HVO-Querido.
2. Zet deze afdeling en de opvang organisatie onder verscherpt toezicht en draag er zorg voor dat zij hun taak naar behoren gaan uitvoeren en mensen met respect gaan behandelen.
3. Regel een externe vertrouwenspersoon en een onafhankelijke klachtencommissie in plaats van dit intern te organiseren bij HVO-Querido.
4. Scheid het maatschappelijk werk van HVO-Querido, zodat het zijn belangenbehartiging goed kan uitvoeren.

Naar aanleiding van dit document heeft het college de GGD, als toezichthouder voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), gevraagd om een onderzoek te doen naar de situatie op de Velserpoort. Het onderzoek van de toezichthouder is inmiddels afgerond en aangeboden aan de gemeente.

De uitkomsten van het onafhankelijk onderzoek geven geen aanleiding om de voorgestelde extra maatregelen van de SP uit te voeren. Voorgesteld wordt om de aanbevelingen van de toezichthouder in samenwerking met HVO-Q verder uit te werken.

2. Besluitpunten college

Het college besluit:

1. HVO-Querido de opdracht te geven om de aanbevelingen in het onderzoek uit te werken in een plan van aanpak.
2. Uitvoering te geven aan de aanbevelingen die de toezichthouder doet aan de gemeente namelijk; de samenwerking in de keten en het sanctieprotocol te evalueren samen met de uitvoerende partijen, de beveiliging en de cliëntenraad.
3. De toezichthouder de opdracht te geven om eind 2020 een vervolgonderzoek uit te laten voeren naar de opvolging van de geformuleerde aanbevelingen.



3. Beoogd resultaat

De aanbevelingen voor verbetering vast te stellen.

4. Argumenten

1. De toezichthouder constateert dat de kwaliteit van de voorziening is gewaarborgd.

Het kader voor de toezichthouder is de Wmo, het beleid van de gemeente Haarlem (verordening en beleidsregels), en de vastgestelde uitvoeringsafspraken tussen HVO-Querido en de gemeente. De toezichthouder heeft getoetst of de kwaliteit van de voorziening gewaarborgd is. Waarbij er naar aanleiding van het document van de SP is gefocust op de volgende kwaliteitseisen:

- De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp.
- De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard.
- De voorziening wordt verstrekt met respect en inachtneming van de rechten van de cliënt.

Uit het documentenonderzoek, het locatiebezoek en de gesprekken van de GGD is gebleken dat de kwaliteit van de geboden zorg op alle onderzochte kwaliteitseisen voldoende is. HVO-Querido heeft zich tijdens het onderzoek opgesteld als een lerende organisatie. Uit de gesprekken is gebleken dat op sommige verbeterpunten al vóór het verschijnen van het document van de SP actie is ondernomen. Het rapport geeft dan ook geen aanleiding om de organisatie onder verscherpt toezicht te plaatsen.

2 Het uitvoeren van de aanbevelingen draagt bij aan het verder verbeteren van de kwaliteit van de geboden zorg op de Velservoort locatie.

De toezichthouder heeft naar aanleiding van het onderzoek een aantal punten geformuleerd ter verbetering van de kwaliteit namelijk:

- 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 te voorkomen.
- De klachtenregeling, de vertrouwenspersoon en de Cliëntenraad worden actief bij cliënten onder de aandacht gebracht. Ga na of de wijze waarop dit plaatsvindt passend en effectief is voor de doelgroep.
- Wat wordt gedaan om klachten zoveel mogelijk intern af te handelen? Hoe zorgt HVO-Querido dat cliënten van de interne klachtenprocedure gebruik maken? Ga na of hier verbetering mogelijk is.
- Ga na hoe binnen de eigen organisatie medewerkers reageren op signalen en onrust in de cliëntengroep en kijk of hierin verbetering mogelijk is. Maak dit bespreekbaar in teamoverleggen.
- Ga na hoe er in de dagelijkse praktijk (meer) actief aandacht kan komen voor het persoonlijke verhaal van cliënten en ruimte voor het gesprek hierover, zoals dat past bij het gedachtegoed van herstel.
- Meet periodiek individuele cliëntervaringen (gevoel van veiligheid, verblijfssituatie, ervaren regie en keuzevrijheid).
- Geef cliënten laagdrempelig inzage in hun dossier. Dit kan op korte termijn al gerealiseerd worden als medewerkers bewust rapporteren en andere cliënten niet herleidbaar/herkenbaar in hun beschrijvingen neerzetten.

Door de verbeterpunten verder uit te werken wordt de kwaliteit op de locatie verder verbeterd.

3 Het uitvoeren van de aanbevelingen draagt bij aan het verder verbeteren van ketensamenwerking.

In het document van de SP worden naast de kwaliteit van de voorziening ook een aantal elementen aangekaart die geen betrekking hebben op het functioneren van HVO-Querido, maar die betrekking hebben op het huidige beleid dat HVO-Querido uitvoert in opdracht van de gemeente. De gemeente heeft het uitgangspunt dat niemand op straat hoeft te slapen, maar wil ook de mogelijkheid hebben om de opvang in een aantal specifieke situaties (tijdelijk) te kunnen beëindigen. In [verordening Wmo gemeente Haarlem](#) (artikel 12.6 lid 2 sub b) zijn de voorwaarden voor het in aanmerking komen voor maatschappelijke opvang opgenomen. De gedachte hierachter is onder andere dat de aanbieder niet alleen een verantwoordelijkheid heeft voor de zorg en veiligheid van het individu, maar ook de verantwoordelijkheid heeft voor de veiligheid van het personeel en de andere bewoners. Wanneer cliënten zich (herhaaldelijk) schuldig maken aan grensoverschrijdend (agressief) gedrag moet het mogelijk zijn om de cliënt (tijdelijk) te schorsen. Met de uitvoeringsorganisaties zijn ketenbrede afspraken gemaakt inzake schorsing en beëindiging van de opvang. Deze afspraken zijn vastgelegd in het [Handboek Maatschappelijke Opvang](#). De toezichthouder heeft geconstateerd dat HVO-Querido handelt volgens de afspraken die gemaakt zijn en doet daarom een aantal aanbevelingen aan de gemeente ten opzichte van het schorsingsbeleid. De volgende aanbevelingen worden gedaan:

- Evalueer de effectiviteit van het huidige sanctieprotocol.
- Evalueer hoe de samenwerking en communicatie in de keten verloopt en wat kan worden gedaan om dit te verbeteren.

De toezichthouder geeft aan dat de evaluatie mogelijk kan bijdragen aan duidelijkere rolverdeling en dat er in toekomst mogelijk kan worden voorkomen dat cliënten tussen wal en schip vallen.

4. Een vervolg onderzoek van de toezichthouder draagt bij aan het sturen op de kwaliteit van de voorziening.

In het rapport van de toezichthouder is het advies gegeven om aan de hand van de aanbevelingen een plan van aanpak op te stellen. Door volgend jaar een nieuw onderzoek te doen door de toezichthouder kunnen de effecten van het plan van aanpak onafhankelijk worden gemonitord.

5. Risico's en kanttekeningen

1. De Wmo-toezichthouder doet niet aan waarheidsvinding.

Het signaalgestuurd onderzoek van de toezichthouder beoogt niet het document van de hulpdienst SP op waarheid te toetsen of een inhoudelijk oordeel te vellen over de vijf casussen in het document.

2. Het uitwerken van de aanbevelingen lost de spanning tussen de woonwensen van de bewoners van de Velderpoort en het gemeentelijk uitstroombesleid niet op.

In het document van de SP is opgenomen dat sommige mensen heel lang in de opvang zitten omdat ze niet kunnen uitstromen in de gemeente Haarlem. De gemeente is op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 verantwoordelijk om maatschappelijke ondersteuning te bieden aan diegenen die dat nodig hebben. Maatschappelijke ondersteuning bestaat onder meer uit het bieden van opvang en begeleiding. De gemeente is op grond van de Wmo niet verplicht om een oplossing te bieden voor de huisvestingsvraag. Dit blijkt ook uit een recentelijke uitspraak van de [Centrale Raad van Beroep](#). De insteek van de gemeente Haarlem is dat iedereen zo snel mogelijk



uitstroomt uit de maatschappelijke opvang. In Zuid-Kennemerland stellen de corporaties op jaarbasis een aantal contingentwoningen beschikbaar. Aan deze woningen zijn strikte regels verbonden, waaronder regiobinding (zie hiervoor ook artikel 9 lid 4d van de [Huisvestingsverordening Zuid-Kennemerland/IJmond](#)). Helaas is het door een tekort aan passende woningen en een beperkte regiobinding niet voor iedereen (met een woonwens in Haarlem) mogelijk om uit te stromen in de gemeente. Hierdoor verblijven mensen soms langer in de opvang dan nodig. In deze situaties wordt de cliënt gevraagd om ook naar huisvesting te zoeken in gebieden in Nederland waar sprake is van een meer ontspannen woningmarkt. De opvangorganisaties bieden begeleiding bij het zoeken van huisvesting elders.

3. Het uitwerken van de aanbevelingen lost de spanning tussen de beschikbare voorzieningen en de doelgroep niet op.

In het beleidskader Opvang Wonen en Herstel is geconstateerd dat er een tekort is aan gespecialiseerde woonvormen. Hierdoor is er een relatief kleine groep personen die niet in het eigen onderdak kunnen voorzien en niet in staat is om zelfstandig te wonen en te functioneren, maar waarvoor de bestaande voorzieningen beschermd wonen en maatschappelijke opvang geen passend onderdak en begeleiding kunnen bieden. Omdat er voor deze mensen geen goed alternatief is verblijven ze momenteel in de beschikbare opvanglocaties. Hiermee wordt aan de ene kant voorkomen dat mensen op straat slapen, maar aan de andere kant geeft dit ook extra spanning in de opvanglocatie. De aanbieders hebben de opdracht om de veiligheid van individuele cliënten te waarborgen, maar ook om de veiligheid van de andere bewoners en het personeel te waarborgen. Dit staat soms op gespannen voet met elkaar. Momenteel worden er raadsvoorstellen voorbereid die gericht zijn op het realiseren van een project DomusPlus respectievelijk Skaeve Huse waarvan de selectie van geschikte locaties onderdeel vormt. Door het creëren van meer gespecialiseerde woonvormen met passende begeleiding kunnen we in de toekomst ook voor de complexe doelgroep een passende plek realiseren.

6. Uitvoering

- HVO-Querido wordt gevraagd om een plan van aanpak op te stellen; vanuit het contractmanagement ziet de gemeente toe op het opstellen en uitvoeren ervan.
- De gemeente gaat samen met de ketenpartners en cliëntenraad van de betrokken aanbieders in de Maatschappelijke opvang het sanctieprotocol en de samenwerking in de keten evalueren.
- Eind 2020 wordt een vervolgonderzoek uitgevoerd door de toezichthouder

7. Bijlagen

1. Het signaalgestuurd onderzoek HVO-Querido locatie Velserspoort
2. Het document "Hoezo zelfredzaamheid?"