

Plan van Aanpak Aanbevelingen Velservoort

26 februari 2020

Inleiding

Dit plan van aanpak is opgesteld naar aanleiding van de *Rapportage incidenteel onderzoek toezicht Wmo, HVO Querido locatie Velservoort, Haarlem van 10-10-2019*, uitgevoerd door de GGD Kennemerland.

HVO-Querido is tevreden met de conclusie van het onderzoek, dat uitgevoerd is door de GGD Kennemerland, naar de kwaliteit van de geboden begeleiding en de bejegening van de cliënten door de medewerkers. We zien in de uitkomsten van het onderzoek een bevestiging van de kwaliteit van de door ons geboden zorg. HVO-Querido als organisatie, en de medewerkers als professionals, staan open voor kritische feedback.

In de rapportage staat bevestigd dat HVO-Querido zich tijdens het onderzoek heeft opgesteld als een lerende organisatie. In bijgaand plan van aanpak vindt u een totaaloverzicht van de verbeterpunten die wij in 2020 oppakken. Daarmee volgen we de geformuleerde aanbevelingen op.

Voor het schrijven van dit plan van aanpak hebben wij ons ook laten inspireren door de aanbevelingen uit eerdere onderzoeken die zijn gedaan naar de Maatschappelijke Opvang in Haarlem (het rapport *Ontwikkelingen rond dakloosheid en opvangvoorzieningen in Haarlem, onderzoek naar de in- en uitstroom van de Maatschappelijke Opvang* door Bureau Berg van april 2018; *Rapport Trajectbegeleiding Maatschappelijke Opvang* door Zorgfocuz in augustus 2019). De bespreking hiervan in de vergadering van de commissie samenleving op 6 februari 2020 is tevens gebruikt ter ondersteuning van de planvorming. Ook hebben wij de maatregelen n.a.v. het PRISMA-onderzoek incidentenrapportage september 2019 en de resultaten uit het onderzoek naar cliënttevredenheid 2019 verwerkt in dit plan van aanpak. Wij hebben er vertrouwen in dat met inzet op deze maatregelen de kwaliteit van onze zorg verder kan worden verbeterd.

HVO-Querido werkt in de regio IJmond, Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer samen met ketenpartners, zoals beschreven is in het Handboek Maatschappelijke Opvang.

Leeswijzer

In dit plan van aanpak zijn de maatregelen omschreven die zich richten op het verder verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning en de bejegening van de cliënten door de medewerkers, in de Maatschappelijke Opvang, locatie Velservoort, van HVO-Querido in

Haarlem. Ten behoeve van de leesbaarheid hebben we de maatregelen ingedeeld aan de hand van de volgende Wmo-kwaliteitseisen:

- **Kwaliteitseis 1:**
 - De voorziening wordt doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht verstrekt
- **Kwaliteitseis 2:**
 - De voorziening is veilig
- **Kwaliteitseis 3:**
 - De voorziening is afgestemd op de reële behoeften van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp
- **Kwaliteitseis 4:**
 - De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid voortvloeiende uit de professionele standaard
- **Kwaliteitseis 5:**
 - De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt

Dit plan van aanpak wordt afgesloten met een voorstel voor evaluatie.

Enkele verbeterpunten hebben een bredere impact. Daarvoor werken we samen met ketenpartners en/of de gemeente Haarlem als opdrachtgever voor de regio Zuid-Kennemerland, IJmond, Haarlemmermeer. Dit betreft de evaluatie van het sanctieprotocol en de verbetering van de samenwerking en communicatie in de keten. Hierin trekken wij samen met onze ketenpartners op.

Tot slot willen we opmerken dat een deel van de oplossing van de benoemde problemen in de verschillende onderzoeken buiten onze invloedssfeer ligt, omdat ze samenhangen met landelijke problematiek. Het aantal dak- en thuisloze mensen is in de afgelopen jaren sterk toegenomen en de huidige financiële middelen voor maatschappelijke opvang zijn ontoereikend. Daarbij is er een tekort aan betaalbare woningen waardoor de uitstroom uit de maatschappelijke opvang stagneert.

Kwaliteitseis 1:

De voorziening wordt doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht verstrekt

HVO-Querido werkt organisatie-breed met de krachtmethodiek. Deze methodiek is gebaseerd op het feit dat een goede werkrelatie de belangrijkste voorwaarde is om iets te kunnen betekenen bij het herstel of de ontwikkeling van mensen. De doelen en dromen van de cliënt zijn het uitgangspunt voor het hulpverleningstraject. Samen met de cliënt zoeken we naar zijn/haar krachten en mogelijkheden en naar het steunende netwerk van de cliënt. Met problemen of kwetsbaarheden gaan we met de cliënt aan de slag op het moment dat

deze zijn/haar doelen in de weg staan. Binnen de krachtmethodiek stellen we vijf krachtprincipes centraal:

1. Contact staat centraal
2. We geloven in cliënten
3. De focus ligt in krachten
4. De cliënt is regisseur
5. Samen is meer mogelijk

Met name op de krachtprincipes 'contact staat centraal' en 'de cliënt is regisseur' willen we aan aantal verbeterpunten doorvoeren:

➤ **Contact staat centraal**

Contact staat centraal in alles wat we doen, maar om onze cliënten meer persoonlijke aandacht te kunnen geven, hebben we extra personeel nodig. Met de inzet van extra personeel kunnen we:

- Beter de bezetting van de slaapdiensten waarborgen;
- Wachttijden voor de start van de trajectbegeleiding voorkomen.
De oorzaak van wachttijden ligt in een hoge doorloop van de trajecthouders. De complexiteit van de problematiek van onze cliënten, de eerdere start van de Winternoodopvang en het feit dat onze teams in Haarlem al langere tijd onder een vergrootglas liggen van de media, de advocatuur en de lokale politiek spelen hierin een grote rol. Deze aandacht heeft geleid tot een gejuridificeerde klachtencultuur. Hierdoor zijn zorgmedewerkers veel tijd kwijt aan het beantwoorden van juridische vragen. Deze druk ligt ook bij de ondersteunende begeleiders die dagelijks grote groepen cliënten hulp en ondersteuning aanbieden.
In onze methodiek staat juist het contact tussen cliënt en medewerker en de professionele zorgrelatie centraal. Door de betrokkenheid van media, advocatuur en lokale politiek is echter een parallel en daarmee onwenselijk hulptraject voor cliënten ontstaan;
- Meer aanwezig zijn op de groep en verhogen van de contactmomenten met cliënten, ook in de weekenden. Hiermee hebben we meer aandacht voor het persoonlijke verhaal van onze cliënten en kunnen we de sfeer op de groep beter polsen. Dat draagt ook bij aan de preventie van onveilige situaties, waardoor het veiligheidsgevoel van cliënten en medewerkers verbetert;
- Meer inzetten op het organiseren van activiteiten (*zie kwaliteitseis 3*).

➤ **'Cliënt is regisseur' versterken**

- Cliënten denken en praten mee
Wij vinden het belangrijk dat cliënten meepraten over het werk van HVO-Querido. Daarom hebben we op verschillende manieren inspraak en medezeggenschap geregeld. Over het dagelijks leven in een voorziening praten

cliëntencommissies met de teammanagers. Drie zorgraden kijken naar de inhoud van onze hulpverlening. En de Centrale Cliëntenraad denkt mee met het bestuur van HVO-Querido over hoe de organisatie als geheel draait. De cliëntenraad zet zich in voor de belangen van alle cliënten en behandelt geen individuele zaken.

We vragen cliënten geregeld naar hun mening over onze zorg. We voeren onder andere een tevredenheidsonderzoek uit. Als er knelpunten zijn, werken we in overleg met de Centrale Cliëntenraad aan verbeteringen. We willen de verschillende inspraakmogelijkheden intensiever onder de aandacht brengen en nagaan of de wijze waarop we dat doen passend is. Het gaat dan om:

- Huiskamervergaderingen van de Velservoort en Wilhelmina
- Wekelijkse aanwezigheid van het CLIP (Cliënten Informatiepunt)
- Cliëntencommissie Haarlem (cyclus van 6 weken per voorziening)
- Cliëntvertrouwenspersoon
- Vernieuwde versie van onze Klachtenregeling en huisregels, gericht op onze Haarlemse cliënten.

Goed om in deze context te vermelden, is dat HVO-Querido de opleiding tot professioneel ervaringsdeskundige, Howie the Harp, naar regio Amsterdam heeft gehaald, nadat deze op verschillende plaatsen elders in het land zijn waarde heeft bewezen. Sinds 2019 bieden we studenten van deze opleiding jaarlijks een stageplek aan in onze maatschappelijke opvang in Haarlem.

- Cliënten beter inzicht geven in het verloop van hun traject
Binnen onze krachtmethodiek is planmatig werken een vaststaand kader. Teams van HVO-Querido zijn vrij om een vorm van planmatig werken te kiezen die het beste aansluit bij de behoeften van de cliënten die ze opvangen. Onze teams in Haarlem werken met een trajectplan. We willen dit evalueren en kijken naar andere mogelijkheden om cliënten nog beter inzicht te geven in hun eigen proces. We implementeren in het eerste kwartaal van 2020 de 'doorstroomgids'. De doorstroomgids maakt voor cliënten beter inzichtelijk wat er nodig is om toe te werken naar het doel van doorstroom, waar ze staan in dat traject en hoe zij daar zelf aan kunnen werken.

Kwaliteitseis 2: De voorziening is veilig

Onze cliënten hebben recht op een veilig bestaan in een zo gewoon mogelijke woon- en leefomgeving. Dit veilige klimaat waarborgen, voor onze cliënten en medewerkers op de Velservoort en Wilhelminastraat, beschouwen wij als één van onze belangrijkste taken. Het waarborgen van een veilig klimaat kan alleen als we oog hebben voor de veiligheidsrisico's

die nu eenmaal verbonden zijn met het realiseren van onze doelstelling. Het begeleiden van mensen met een psychiatrische stoornis, psychosociale problematiek en/of met sociaal economische problemen is mensenwerk, en het is maatwerk. Dat gaat nu eenmaal gepaard met risico's. Het is onderdeel van het dagelijkse professionele handelen om ons constant bewust te zijn van mogelijke veiligheidsrisico's. We brengen met iedere cliënt aan de hand van het 'Risico Taxatie Instrument' (RTI) in kaart welke risico's we in de begeleiding extra aandacht voor moeten hebben.

Op het moment dat zich veiligheidsproblemen voordoen, handelen we op een professionele en actieve wijze. Ook analyseren en melden we feitelijke veiligheidsincidenten achteraf in ons incidentenmanagementsysteem Triasweb. In alle drie de fasen waarin een veiligheidsprobleem zich kan bevinden (proactief signaleren, acuut aanpakken en oplossen, achteraf analyseren en melden) zijn we ingesteld op voortdurende verbetering van onze veiligheidssituatie en voeren we passende verbeteracties door.

Naar aanleiding van incidenten die in het afgelopen jaar in onze Maatschappelijke Opvang in Haarlem hebben plaats gevonden zijn onderstaande verbeteracties naar voren gekomen. Wij zijn ervan overtuigd dat deze acties de veiligheid van onze cliënten en medewerkers zullen vergroten:

- **Herziening van het sanctie- en schorsingsbeleid (inclusief de inzet van de time-out plekken) met cliënten, ketenpartners, gemeente.**
 - HVO-Querido sluit aan bij het gemeentelijk onderzoek naar de evaluatie van het sanctiebeleid, dat wat is vastgelegd in het Handboek Maatschappelijk Opvang.
- **De instroomcriteria evalueren met de BCT.**
 - Hierin hebben we onder andere aandacht voor de vraag wat we hanteerbaar gedrag voor de maatschappelijke opvang vinden, of de cliënt een gevaar vormt voor andere cliënten, of medewerkers en of een cliënt (tijdelijk) meer gebaat zijn bij de zorg van een 24-uurs voorziening. Eventueel hernieuwde criteria worden vastgelegd in het Handboek MO.
- **Inzicht vergroten op zowel cliënt- als locatieniveau van het beloop van kleinere incidenten.**
 - We voeren intern het gesprek over wat hanteerbaar gedrag is binnen de Velserspoort en Wilhelminastraat en winnen advies in bij het Expertiseteam Integrale Veiligheid van HVO-Querido.
 - Naast een vier-wekelijkse teaminterview wordt er tijdens de teamoverleggen en de overdracht geoefend met dilemma's die spelen op het gebied van veiligheid.

- In samenwerking met de politie wordt de werkwijze voor melding en aangifte besproken met het personeel.
- **Verder verhogen van de meldingsbereidheid van begeleiders voor het melden van incidenten.**
 - Meldingen in Triasweb, voor structurele monitoring van (type) incidenten en deze benutten om van te leren. We zullen dit o.a. doen door 'veiligheid' als vast agendapunt bij de teambespreking te agenderen.
- **Up-to-date houden van het elektronisch cliëntendossier (ECD) wat betreft waarschuwingen en sancties.**
 - Zo houden we – naast de dagelijkse overdracht in de ochtend en middag - nog beter zicht op de geschiedenis van grensoverschrijdend gedrag van een cliënt.

Kwaliteitseis 3: de voorziening is afgestemd op de reële behoeften van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp

Ieder mens heeft behoefte aan en baat bij een vorm van dagbesteding, dat kan om werk gaan, scholing maar ook bijvoorbeeld creatief bezig zijn. Ook het hebben van een steunend sociaal netwerk zien we als een behoefte die een belangrijke rol speelt in het herstel van kwetsbare mensen. Dagbesteding en sociaal functioneren zijn om die reden leefgebieden die prioriteit hebben in onze trajectbegeleiding. De wens van de cliënt staat centraal. Samen vinden we een passend aanbod; binnen onze opvang of elders in de stad.

In het afgelopen jaar hebben cliënten ons laten weten behoefte te hebben aan een frequenter en een gevarieerder aanbod van activiteiten. Daar gaan we dan ook mee aan de slag. We zullen hiervoor vrijwilligers en/of cliënten inzetten; om hen op een passende wijze te ondersteunen, zijn betaalde professionals nodig.

- **Verbeteren aanbod van de dagopvang Wilhelminastraat**
Cliënten van de Velsperpoort kunnen voor dagopvang terecht op onze locatie aan de Wilhelminastraat. We willen ons aanbod in de dagopvang uitbreiden door (nog) meer vrijwilligers in te zetten. Wanneer onze vraag naar extra personeel wordt gehonoreerd dan zal dit aanbod er eerder zijn.
- **Interne dagbesteding uitbreiden**
Interne dagbesteding bestaat nu vooral uit het meedraaien in de keuken en het schoonhouden van de opvang. We willen dit aanbod uitbreiden met een buddy-programma: nieuwe cliënten krijgen direct na instroom een buddy in de vorm van een cliënt die al wat langer bij ons verblijft. Dit is een win-win-situatie: de nieuwe cliënt

heeft hiermee een sociaal contact in de opvang en een overbrugging in afwachting van de start van het traject en de buddy heeft zinnige dagbesteding.

➤ **Meer avondactiviteiten Velservoort**

We willen op de Velservoort vaker in de avond activiteiten organiseren, bijvoorbeeld spelletjesavonden, trainingen (solliciteren, Nederlandse les, sport). We zullen cliënten ook activeren en de ruimte geven dit zelf te organiseren. Extra personeel zal ervoor zorgen dat we deze activiteiten beter kunnen oppakken.

In deze kwaliteitseis gaat het ook om het goed afstemmen op andere vormen van zorg en hulp. Onze aandacht gaat de komende tijd uit naar:

➤ **Het monitoren van processen die leiden tot uitstroom naar een andere woonsituatie**

- Bij vertraging in dit proces zoeken we, in overleg met betrokken partijen, naar een oplossing, ook al is die afwijkend van de tot dan toe gebruikelijke procedure. Dit moet in een vroeg stadium met cliënten gecommuniceerd worden.
- We investeren in gedifferentieerde uitstroommogelijkheden. Hier zijn we in 2019 mee gestart door de aanstelling van een projectleider 'Woonvormen Veiligheidsregio Kennemerland & Ketensamenwerking Forensische Zorg'.
- We voldoen aan de behoefte tot nazorg. We zorgen altijd voor een warme overdracht en houden tot zeker drie maanden na uitstroom een vinger aan de pols via de trajecthouder van cliënten op de Velservoort en de Wilhelminastraat. HVO-Querido heeft het voornemen om in de toekomst ook ambulante begeleiding na uitstroom aan te bieden, zodat de begeleiding door kan lopen en cliënten geen wisseling in de hulpverlening hebben.

➤ **Het periodiek meten van cliëntervaringen**

Het cliënttevredenheidsonderzoek laat HVO-Querido tweejaarlijks uitvoeren door een extern, onafhankelijk bureau. Deelname is vanzelfsprekend anoniem. Daarnaast evalueren we met iedere cliënt periodiek het trajectplan. Tijdens deze evaluatie zullen we extra aandacht hebben voor o.a. het gevoel van veiligheid, privacy, verblijfssituatie, ervaren regie en contact met de begeleider.

➤ **Samenwerking en communicatie binnen de keten evalueren**

- De gemeente voert de regie in deze evaluatie en HVO-Querido levert, als één van de ketenpartners, een bijdrage.

Kwaliteitseis 4: De voorziening wordt verstrekt in overéénstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid voortvloeiende uit de professionele standaard

De beste zorg voor onze cliënten staat voorop, daarom werken bij HVO-Querido professionals die hun eigen vakmanschap en professionele ontwikkeling belangrijk vinden. Medewerkers hebben daarin veel eigen regie en daarmee ook een eigen verantwoordelijkheid om hun professionaliteit op peil te houden. Bij HVO-Querido werken we volgens de Krachtmethodiek, gericht op zowel cliënten als op medewerkers.



Het opleidingsaanbod van HVO-Querido is onderverdeeld in 6 leerdomeinen. Een leerdomein is een bundeling van (online) opleidingen geclusterd op inhoud. Hierdoor kan een medewerker snel het opleidingsaanbod vinden dat hij of zij zoekt. Binnen HVO-Querido onderscheiden we de volgende leerdomeinen:

	Algemeen professioneel handelen - Opleidingsaanbod ter versterking van het professioneel handelen, onafhankelijk van de organisatie waarin je werkt, bijv. computervaardigheden en mindmappen
	Methodisch werken - Opleidingsaanbod specifiek gericht op ontwikkeling professioneel handelen binnen HVO-Querido, bijv. KBM en Motiverende gespreksvoering
	Zorgvraag specifiek - Opleidingsaanbod gekoppeld aan specifieke thema's en/of doelgroepen, bijv. Psychopathologie en Somatiek en verslaving
	Veiligheid - Opleidingsaanbod op het gebied van veiligheid, bijv. Omgaan met grensoverschrijdend gedrag en Werken met de meldcode in de GGZ
	Teamontwikkeling - Opleidingsaanbod voor teams, bijv. teambuilding en intervisie
	Leidinggeven en coachen - Opleidingsaanbod voor leidinggevers, bijv. Verzuimmanagement en Coachend leiderschap

Voor alle medewerkers zijn de volgende trainingen verplicht gesteld:

- Training Krachtmethodiek voor begeleiders/alle medewerkers en een verplichte jaarlijkse bijscholing;
- Basistraining Veiligheid

In 2020 krijgt het team van de Velserspoort aanvullend de volgende trainingen aangeboden:

- Training Dossiernotities schrijven
- Training Veiligheid
- Training Familie- en Naastenbeleid

Er gaat extra aandacht uit naar het inwerkproces voor nieuwe medewerkers. Al bij de werving en selectie van medewerkers wordt aandacht besteed aan de krachtmethodiek en de werkwijze van onze organisatie. Tot slot is er een breed aanbod van inhoudelijke trainingen waar per medewerker op ingezet kan worden.

Aan alle nieuwe medewerkers wordt, naast een inwerkprogramma dat van toepassing is op de locatie waar zij werken, een trainingsprogramma aangeboden:

- Krachtmethodiek voor alle medewerkers en begeleiders
- ECD (begeleiders)
- Veiligheid (alle medewerkers)
- Terugkomdag Krachtgericht en Veilig werken (alle medewerkers)

Online leertrajecten:

- 'Privacy en informatieveiligheid' (alle medewerkers)
- 'Huiselijk geweld en Kindermishandeling – basis en verdieping' (voor begeleiders die met gezinnen werken, in ieder geval de gedeeltes Werken met de meldcode en Kindcheck).

Kwaliteitseis 5: De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt.

Het aanbod van zorg en ondersteuning door HVO-Querido worden geboden aan de hand van de volgende principes uit de krachtmethodiek. Deze zijn de basis van het handelen voor de hele organisatie.

CLIËNT	MEDEWERKER
Contact staat centraal We blijven contact zoeken en zijn present.	Contact staat centraal We blijven contact zoeken en zijn present.
We geloven in de cliënten We geloven dat cliënten het vermogen hebben om hun leven weer op te pakken en/of te groeien.	We geloven in elkaar We geloven dat iedereen in staat is professionele keuzes te maken.

De focus ligt op krachten	De focus ligt op krachten
We focussen met cliënten op wat kan, wat werkt en wat inspireert.	We focussen met elkaar op wat kan, wat werkt en wat inspireert.
De cliënt is regisseur	De medewerker is regisseur
Cliënten bepalen waar mogelijk de vorm, richting en inhoud van de hulp die ze krijgen.	We bepalen waar mogelijk de vorm en inhoud van ons eigen werk.
Samen meer mogelijk	Samen meer mogelijk
We gaan met cliënten op zoek naar iedereen die een bijdrage kan leveren aan hun eigen herstel.	We gaan op zoek naar iedereen die een bijdrage kan leveren aan de zorg.

De bejegening van cliënten vormt de basis van onze krachtmethodiek. In de dagelijkse praktijk willen we meer ruimte creëren voor het verhaal van de cliënt. Om dit te bereiken passen we het dienstenrooster op de Velsperpoort aan. Er was al een teamcoach ingezet om het team verder op weg te helpen naar het waarborgen van een veiliger woonomgeving, elkaar feedback geven en het verbeteren van de gemaakte afspraken. Er is een teamcoach ingezet om de zorgcoördinator te helpen deze afspraken verder vorm te geven en te borgen. In teamoverleggen staat veiligheid altijd op de agenda en is er aandacht voor evaluatie van gemaakte afspraken.

➤ **Inzage in dossier via digitale cliëntportaal**

- In 2020 kunnen cliënten van HVO-Querido digitaal hun eigen dossier inzien. Zij kunnen straks inloggen in hun eigen portaal en krijgen daarmee een inkijk in het cliëntdossier (ECD). De gegevens van cliënten hebben deels betrekking op de persoonlijke situatie van de cliënt en deels op de afspraken over de ontwikkeling en begeleiding. Alle cliënten hebben recht op inzage in hun dossier. Anderen dan onze medewerkers kunnen deze gegevens alleen met toestemming van de cliënt inzien. Het opnemen, beheren en bewaren van cliëntgegevens is vastgelegd in ons privacyreglement. Bij de inrichting van het nieuwe digitale cliëntportaal betrekken we cliënten. Medewerkers worden daarnaast opgeleid rond 'Privacy en informatieveiligheid' en 'Dossiernotities schrijven'.

➤ **Verbeteren privacy**

- We onderzoeken verder op welke wijze we de privacy en het ervaren van privacy bij cliënten kunnen vergroten. Denk hierbij aan het creëren van extra

spreekkamers en het plaatsen van verrijdbare schermen/gordijnen in de slaapvertrekken.

➤ **Van nachtopvang naar 24-uurs opvang in één-persoonkamers**

- Wat we graag zouden zien is dat we de bed-bad-broodvoorziening kunnen omvormen naar een 24-uurs voorziening waar de cliënt tot rust kan komen en actief aan de slag kan met zijn herstel. Daarnaast willen wij economisch daklozen trajectbegeleiding blijven bieden.

Om beter passende zorg aan te kunnen bieden, raden wij aan om de huidige opvang op de Velservoort en de Wilhelminastraat om te vormen naar 1-persoonkamers. Dit verbetert ook het gevoel van privacy van onze cliënten. Hiervoor is de inzet van extra begeleiders noodzakelijk. We verwachten dat, met de inzet van meer begeleiding de veiligheid voor cliënten en medewerkers verder toeneemt. Daarnaast schatten we in dat de doorstroom van cliënten verder toe zal nemen.

➤ **Opvang nieuwe cliënten en huisregels**

- Wanneer nieuwe cliënten opgevangen worden in Velservoort en Wilhelminastraat, krijgen zij een rondleiding en een welkomstgesprek waarin ze geïnformeerd worden over het reilen en zeilen in de opvang. Hierin komen onder andere de huisregels aan de orde, met aandacht voor de rechten en plichten van cliënten. De huisregels zijn bepalingen die specifiek binnen een voorziening gelden en zijn aanvullend op de Algemene Leveringsvoorwaarden Zorg van HVO-Querido. Van een ieder wordt verlangd dat men op een respectvolle wijze met elkaar omgaat en anderen niet schaadt.
- De huisregels zijn opgesteld om het verblijf in de voorziening zo prettig mogelijk te maken. In 2020 worden de huisregels voor de locaties in Haarlem geëvalueerd en waar nodig aangepast. Hierbij betrekken we de cliëntencommissie Haarlem. Overigens geldt daarbij dat individuele afspraken, vastgelegd in het trajectplan van de cliënt, voorrang kunnen hebben op deze huisregels.

Conclusie en evaluatie

Vanuit HVO-Querido hebben we vertrouwen in het opvolgen van de aanbevelingen van de GGD Kennemerland en het daarmee verder ontwikkelen van de zorgverlening. Voor de implementatie van de verbetermaatregelen verwachten we in dat HVO-Querido zeker een periode van een halfjaar de tijd nodig heeft. Onder begeleiding van een projectleider wordt gedurende deze periode gemonitord of de maatregelen die opgenomen staan in dit plan van aanpak voldoende effect hebben. Zo niet, dan wordt er in overleg met de medewerkers van de locatie Velserspoort aanvullende maatregelen getroffen.

Een weergave van de inzet en de resultaten die dit oplevert, worden gedeeld met de gemeente Haarlem in een inhoudelijk verslag over onze dienstverlening. Dit verslag wordt halfjaarlijks geschreven en verstuurd als onderdeel van de subsidie- en inkoopverantwoording.

In de vergadering van de commissie Samenleving op 6 februari 2020 is door verschillende politieke partijen aangegeven dat een onafhankelijke organisatie een vervolgonderzoek zou moeten uitvoeren. HVO-Querido staat open voor een vervolgonderzoek naar de opvolging van de geformuleerde aanbevelingen, in het laatste kwartaal van 2020. We zien dit onderzoek met vertrouwen tegemoet.