

Raadsfractie Actiepartij
t.a.v. heer G.J. Hulster

Ons kenmerk MO/2019/896490
Datum 26 november 2019
Afdeling Maatschappelijke Ondersteuning
Contact S. Boekestijn
Telefoon 023-5115707
E-mail sboekestijn@haarlem.nl

Onderwerp: beantwoording artikel 38 vragen over HVO Querido

Geachte heer Hulster,

Op 31 oktober 2019 heeft u vragen gesteld ex art. 38 RvO inzake HVO-Querido. Met deze brief geven wij antwoord op uw vragen. Hieronder is uw vraag steeds cursief weergegeven waarna het antwoord van het college volgt.

1. Op welke wijze toetst het college of de organisatie HVO Querido voldoet aan alle voorwaarden die zijn meegegeven vanuit het subsidiekader en de voorwaarden van de aanbesteding?

Antwoord:

In de aanbesteding en bij de subsidievaststelling zijn afspraken gemaakt over de kwaliteit en de verantwoording. De contract- en accountmanagers en de account- beleidsmedewerkers bewaken of de partijen volledig voldoen aan hun verplichtingen. Alle aanbieders zijn verplicht om vier keer paar jaar verantwoording af te leggen over financiële gegevens en gegevens over de uitvoering middels de kwartaalrapportage. Ook wordt de aanbieder gevraagd om de cliënttevredenheid periodiek te meten. Mede aan de hand hiervan vindt met HVO Querido periodiek een gesprek plaats over de kwaliteit, stabiliteit en continuïteit van de dienstverlening.

Daarnaast is er vanuit de gemeentelijke organisatie regelmatig contact met Hvo Querido en andere partners in de OGGZ keten. Ervaringen en signalen vanuit deze samenwerking geven een beeld over de kwaliteit van de dienstverlening en kunnen aanleiding zijn om te toetsen of de uitvoering van de dienstverlening nog volgens de gemaakte afspraken verloopt of dat dit om wijzigingen/ aanpassingen vraagt.

Tenslotte is de GGD door het college aangewezen als toezichthouder kwaliteit Wmo (o.b.v. van artikel 6.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning). Er zijn twee soorten onderzoek die de toezichthouder kan doen: signaalgestuurd onderzoek en pro-actief toezicht. Het kader voor de toezichthouder is de wet (Wmo), het beleid van de gemeente Haarlem (verordening en beleidsregels) en vastgestelde uitvoeringsafspraken. Deze onderzoeken worden uitgevoerd naar aanleiding van een signaal of op basis van preventief toezicht. Jaarlijks bepalen wij in overleg met de

toezichthouder op basis van onder meer een risico inventarisatie welke ten behoeve van uitvoering van de WMO gecontracteerde aanbieders worden onderzocht.

2. Heeft het college deze toets gedaan en wanneer heeft het college voor het laatst deze toets gedaan en wat was het resultaat hiervan?

Antwoord:

Het college ziet monitoring, sturing en verantwoording als een continu proces. Naar aanleiding van het rapport van de SP heeft het college de GGD, als toezichthouder Wmo, gevraagd om signaalgestuurd onderzoek te doen naar de situatie op de Velserpoort.

3. Vindt het college het net als Actiepartij belangrijk dat er goede medezeggenschap (Wmcz) en klachtenregelingen (Wkkgz) zijn bij zorgaanbieders zoals HVO Querido?

Antwoord:

Ja, het college vindt het belangrijk dat HVO-Querido, net zoals alle andere gecontracteerde aanbieders, voldoet aan de Wet medezeggenschap cliënten (Wmcz) zorginstellingen en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). In de aanbesteding is het voldoen aan de geldende wet- en regelgeving opgenomen als minimumeis. Alleen met de aanbieders die aan de gestelde eisen voldoen is een contract gesloten. HVO-Querido voldoet aan de gestelde eisen zoals opgenomen in het aanbestedingsdocument. Hieronder is toegelicht hoe HVO-Querido invulling geeft aan de Wmcz en de Wkkgz.

De medezeggenschap van cliënten bij HVO-Querido

Bij HVO-Querido zijn er drie niveaus van medezeggenschap: cliëntencommissies, zorgraden en de centrale cliëntenraad. Elke locatie heeft een cliëntencommissie of cliëntenraad die overlegt met de teammanager over de gang van zaken. De zorgraad is een niveau hoger georganiseerd. Ze zijn gesprekspartner van de zorgdirecteuren bij HVO-Querido. Op het hoogste niveau vindt het gesprek plaats tussen de Centrale Cliëntenraad en de Raad van Bestuur.

De klachtenregeling cliënten bij HVO-Querido

HVO-Querido beschikt over een klachtenregeling. Deze regeling is terug te vinden op:

https://hvoquerido.nl/wp-content/uploads/2019/04/Klachtenregeling-cliënten_november-2018.pdf

4. Wanneer wordt HVO Querido beoordeeld op zijn functioneren, waarbij uitdrukkelijk cliënten (vertegenwoordiging) word(en) gehoord?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 1. Daarnaast is de toezichthouder nu bezig met het onderzoek. De standaard werkwijze van de toezichthouder is dat deze in gesprek gaat met medewerkers van Hvo-querido en cliënten (vertegenwoordiging).



5. Worden de rol van (de ambtenaren van) gemeente Haarlem, de BCT, de uitkeringen- en postadresverstrekking in de beoordeling zoals gevraagd in vraag 4. Meegenomen

Antwoord:

Voor de beantwoording van deze vraag verwijzen wij naar het antwoord dat is gegeven op vraag 3 van de artikel 38 vragen inzake "hoezo zelfredzaamheid" van de SP. Voor de volledigheid is de beantwoording hieronder toegevoegd.

De Wmo-toezichthouder kan geen onderzoek doen naar de het verstrekken van uitkeringen- en postadressen omdat deze taken niet worden uitgevoerd op grond van de Wmo. De gemeentelijke afdelingen Schulddienstverlening, Werk en Inkomen en het Klant Contact Centrum worden daarom niet meegenomen in het onderzoek.

In de BCT werken medewerkers/zorgcoördinatoren van de GGD Kennemerland. De medewerkers van de GGD beoordelen of iemand in aanmerking komt voor de maatschappelijke opvang, dit doen zij op basis van vastgesteld beleid. In het zwartboek is het signaal opgenomen dat iemand die zich 's avonds moet melden voor een plek in de opvang, het risico loopt dat hij/zij geen bed heeft. In het gemeentelijk beleid is vastgelegd dat cliënten die in de ochtend geen bed hebben kunnen reserveren, omdat de opvang vol is, zich 's avonds kunnen melden, 's Avonds zijn er extra bedden beschikbaar omdat er cliënten zijn die ervoor kiezen om ergens anders te slapen en er dus bedden onbezet blijven. Mensen die zich 's avonds melden hebben vrijwel altijd een plek in de nachtopvang. Het college is van mening dat de signalen die betrekking hebben op de BCT geen aanleiding geven om een onderzoek te starten naar de werkzaamheden van de GGD. De signalen in het zwartboek die betrekking hebben op het beoordelen van een uitkering en het toekennen van een briefadres zijn geen taken die worden uitgevoerd door de GGD. Deze taken worden uitgevoerd door de gemeente zelf. De afdeling Werk en Inkomen beoordeelt de aanvragen voor een bijstandsuitkering en het Klantcontactcentrum beoordeelt de aanvragen van het briefadres.

Het is bekend dat het aanvragen van een uitkering voor daklozen vaak ingewikkeld is. Dit is vaak een gevolg van dakloosheid gecombineerd met psychische problematiek, verslaving, verstandelijke beperking en soms ook laaggeletterdheid. Daarom is de gemeente al een aantal jaar bezig met het verbeteren van de ketensamenwerking. Sinds 2017 zijn er ook medewerkers van Werk en Inkomen aanwezig bij de Brede Centrale Toegang. Doordat Werk en Inkomen en de GGD nauw samenwerken kan de aanvraag van een uitkering adequater in gang gezet worden.

Het verstrekken van een bijstandsuitkering, het toekennen van een briefadres en de ondersteuning die wordt geboden door de schulddienstverlening voldoet aan het vastgesteld beleid en de wet en regelgeving. Het kan voorkomen dat er iets mis gaat, maar over het algemeen heeft het college het beeld dat deze taken zorgvuldig worden uitgevoerd. Voor de aanpak van complexe casuïstiek is een

aparte aanpak ontwikkeld. Binnen de ambtelijke organisatie is er per domein een medewerker aangesteld die de rol van 'Oliemannetje' kan oppakken. Dit zijn ambtenaren die fungeren als vraagbaak, wegwijzer of probleemoplosser. Voor inwoners die toch niet tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente Haarlem is een vaste klachtenprocedure.

De signalen uit het zwartboek die betrekking hebben op het aanvragen van een uitkering of het opstarten van Schulddienstverlening kunnen op basis van de huidige informatie niet goed geduid worden. Het is onduidelijk of het hier gaat om de verplichtingen die voortvloeien uit wet- en regelgeving of dat er onjuist is gehandeld door de betreffende afdeling van de gemeente. Om te bepalen of er onjuist gehandeld is, is meer achtergrondinformatie nodig. Het college ontvangt graag de achtergrondinformatie van de cliënten die hebben meegewerkt aan het zwartboek zodat er op individueel niveau kan worden uitgezocht wat er is misgegaan.

6. Voor welke termijn in jaren is de opvang vergund aan HVO Querido en wanneer loopt deze termijn af?

Antwoord:

Vanaf 1 juli 2018 heeft HVO Querido een contract voor het bieden van Wmo maatwerkvoorzieningen Opvang, wonen en herstel.

Van de eerste verlengingsoptie is gebruik gemaakt. De Overeenkomst eindigt van rechtswege, zonder opzegging, op 31 december 2020. De looptijd van de Overeenkomst kan door de gemeente hierna nog tweemaal met maximaal één jaar worden verlengd.

7. Op welk moment wordt de maatschappelijke opvang in Haarlem, die onder HVO Querido valt, in het licht van vraag 6. opnieuw aanbesteed?

Antwoord:

Uiterlijk 6 maanden voor de afloopdatum van het contract moet schriftelijk worden gecommuniceerd of het contract met een jaar verlengd wordt.

De uiterste datum waarop de maatschappelijke opvang in Haarlem opnieuw aanbesteed moet zijn en een nieuwe overeenkomst moet worden afgesloten is 1 januari 2023.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de loco-secretaris,

drs. R.J.A. van Noort

de burgemeester,

drs. J. Wienen