



HVO-Querido  
Eerste Ringdijkstraat 5  
1097 BC Amsterdam

Toezichthouder	: GGD Kennemerland
In opdracht van gemeentes	: Haarlem
Datum start onderzoek	: 3 april 2023
Type onderzoek	: Proactief toezicht
Status	: Definitief
Datum vaststellen rapport	: 14 juni 2023

## **Inhoudsopgave**

Inleiding .....	3
Het onderzoek .....	4
Observaties en bevindingen.....	6
Gegevens voorziening.....	17
Bijlage: zienswijze .....	20



## Inleiding

### **Waarom toezicht?**

In de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is opgenomen dat gemeenten per 1 januari 2015 verantwoordelijk zijn voor de organisatie van maatschappelijke ondersteuning van personen met een beperking en personen met psychische of psychosociale problemen en voor de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen. Om de kwaliteit van Wmo-voorzieningen te waarborgen, wordt door middel van toezicht op Wmo-voorzieningen, getoetst of aanbieders voldoen aan de wettelijke en gemeentelijke kwaliteitseisen.

### **Wie is waarvoor verantwoordelijk?**

De aanbieder van een voorziening is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de voorziening. Conform artikel 6.1 van de Wmo 2015 heeft het college van burgemeester en wethouders GGD Kennemerland aangewezen als toezichthouder. GGD Kennemerland is daarmee belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Wmo 2015; met andere woorden de GGD Kennemerland is toezichthouder op de kwaliteit van de voorziening. De GGD adviseert als maatregelen nodig zijn om de kwaliteit te waarborgen.

### **Waarop is het toezicht gebaseerd?**

Het toezicht is gebaseerd op de kwaliteitseisen die zijn opgenomen in hoofdstuk 3 van de Wmo 2015, de gemeentelijke verordening en (eventuele) nadere regelgeving.

### **Wat is het doel van dit rapport?**

Dit rapport is opgesteld naar aanleiding van het onderzoek naar de kwaliteit van de voorziening, dat door de toezichthouder is uitgevoerd. Het doel van dit rapport is:

1. beschrijven in hoeverre de kwaliteit van de voorziening gewaarborgd is;
2. informeren van de aanbieder over de kwaliteit van de voorziening;
3. informeren van de gemeente over de kwaliteit van de voorziening.

### **Leeswijzer**

Dit rapport is als volgt opgebouwd: in het eerste hoofdstuk staat de onderzoeksopzet; in het tweede hoofdstuk staan per domein de observaties en bevindingen van de toezichthouder beschreven; in het derde hoofdstuk staan de gegevens van de aanbieder en toezichthouder. Tot slot staat in de bijlage de schriftelijke reactie van de aanbieder op het rapport, indien de aanbieder van deze gelegenheid gebruik heeft gemaakt.



## Het onderzoek

### Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van hoofdstuk 3 'Kwaliteit', artikel 3.1, lid 1 en 2 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

In het kader van het toezicht op de Wmo 2015 is GGD Kennemerland in opdracht van de gemeente Haarlem op 3 april 2023 gestart met een proactief onderzoek uitgevoerd bij de HVO-Querido. Het onderzoek is gericht op de kwaliteit van begeleiding bij de locaties Velservoort en Wilhelminastraat te Haarlem.

In dit onderzoek is beoordeeld of uitvoering wordt gegeven aan het beleid van de aanbieder en of de ondersteuning die geboden wordt redelijkerwijs voldoet aan de gestelde eisen.

Het onderzoek bestaat uit een documentenonderzoek, een locatiebezoek aangevuld met interviews met medewerkers van beide locaties. Op 15 mei 2023 heeft de toezichhouder een bezoek gebracht aan de locatie Velservoort in Haarlem. Er hebben gesprekken plaatsgevonden met zes begeleiders (drie medewerkers verbonden aan de locatie Velservoort en drie medewerkers verbonden aan de locatie Wilhelminastraat), de zorgcoördinator van de Velservoort en de manager verbonden aan beide locaties.

### Beschouwing

HVO-Querido is actief in een ruime regio in en rond Amsterdam. Er wordt ondersteuning geboden aan kwetsbare burgers waaronder dak- en thuislozen, mensen met psychiatrische en/of verslavingsproblemen, vrouwen en gezinnen in nood, vluchtelingen, asielzoekers en statushouders zodat ze weer deel kunnen nemen aan de maatschappij. Dit wordt aangeboden in de vorm van Beschermd wonen, Ambulante begeleiding (waaronder dagbesteding) en Maatschappelijke opvang (variërend van enkele nachten tot langere tijd). HVO Querido ondersteunt mensen in een kwetsbare situatie in hun leven om – opnieuw – de regie over hun eigen leven te krijgen en volwaardig deel uit te maken van de samenleving. HVO Querido heeft circa 1.500 medewerkers op 70 locaties en is actief voor 4.500 cliënten.

Bij HVO Querido in Haarlem worden twee doelgroepen opgevangen: dakloze gezinnen en alleenstaande dakloze volwassenen.

#### Velservoort

Het doel van de opvang in de Velservoort is de alleenstaanden en gezinnen die er verblijven zo snel mogelijk door te laten stromen naar een zelfstandige woonruimte. De ondersteuning is gericht op deze uitstroom en het herstel van de cliënten die om welke reden dan ook dakloos zijn geraakt. De cliënten werken samen met hun begeleiders aan het oplossen van hun problemen. Naast het vinden van woonruimte kunnen dat de psychosociale situatie, verslaving, schulden of een combinatie daarvan zijn. Het grootste deel van de cliënten heeft werk of dagbesteding. Daarnaast werken de cliënten actief mee op de locatie zoals bijvoorbeeld door het leveren van een bijdrage aan het schoonmaken of het koken van de maaltijden.

In de gezinsopvang verblijven maximaal 21 gezinnen, die door diverse oorzaken op straat terecht zijn gekomen. Het is de bedoeling dat deze gezinnen zo snel mogelijk weer zelfstandige woonruimte vinden. De begeleiding is erop gericht om de gezinnen te ondersteunen naar zelfstandig wonen en daarnaast om het gezamenlijk wonen van al die gezinnen in goede banen te leiden. De gezinnen verblijven in zit/slaapkamers met een eigen wc en douche. Er zijn gemeenschappelijke ruimtes zoals keuken, huiskamer en wasruimte. De bewoners moeten zelf de algemene ruimtes en hun eigen kamer schoonhouden. Er is in de avond en weekenden geen begeleiding aanwezig bij de gezinsopvang. Doordeweeks is er voor hen wel begeleiding en een persoonlijk begeleider aanwezig.

In de daklozenopvang is plaats voor 47 mensen, die door diverse oorzaken op straat terecht zijn gekomen. Cliënten kunnen hier verblijven voor overnachting, avondmaaltijd en een ontbijt. Ze kunnen ook tegen betaling van een klein bedrag meehelpen in de opvang, bijvoorbeeld door



werkzaamheden te verrichten in de schoonmaak of de maaltijdverzorging. Om 09:00 uur sluit de nachtopvang en kunnen cliënten terecht bij de dagopvang in de Wilhelminastraat te Haarlem.

#### Wilhelminastraat

Wilhelminastraat Haarlem biedt dag- en nachtopvang aan dak- en thuislozen. Er zijn in de nachtopvang 30 bedden beschikbaar. Mensen kunnen hier maximaal 6 tot 9 maanden verblijven, dit is een richttijd. Cliënten kunnen hier van 18:00 tot 9:00 uur terecht voor overnachting, avondmaaltijd en een ontbijt. De cliënten gaan bij het verblijven in de Wilhelminastraat en traject in met als doel uit te stromen naar zelfstandig of begeleid wonen. Het hebben van dagbesteding is een voorwaarde. Cliënten kunnen in de opvang helpen, bijvoorbeeld door werkzaamheden te verrichten in de keuken of in de schoonmaak. Wilhelminastraat Haarlem verzorgt ook de winteropvang in Haarlem. Om 9:00 uur sluit de nachtopvang en kunnen cliënten terecht bij de dagopvang. Hier kunnen cliënten een kopje koffie drinken, iets eten en deelnemen aan verschillende arbeidsmatige of (re)creatieve activiteiten. De deelnemers zijn medeverantwoordelijk voor de invulling en organisatie van activiteiten en het draaiende houden van de dagopvang. Er wordt een beroep gedaan op hun betrokkenheid en er wordt uitgegaan van mogelijkheden en kwaliteiten van ieder individu. Cliënten worden hier ook begeleidt naar (arbeidsmatige) dagbesteding elders in de stad. Daarnaast wordt er verbinding met de buurt gezocht, bijvoorbeeld door omwonendenoverleg. Naast dagbesteding kunnen mensen ondersteuning en begeleiding krijgen waar nodig, bijvoorbeeld bij het woonvaardigheden, de invulling van de dag, het op orde krijgen van financiën of het omgaan met diverse problemen.

Er wordt samengewerkt met verschillende ketenpartners zoals RIBW-KAM (waaronder het Housing First team), Leger des Heils Noord-Holland, de Brede Centrale Toegang, GGZ InGeest, Brijder verslagingszorg, Sociaal Wijkteam, aanbieders van dagbestedingstrajecten en gemeenten.

Er worden maatschappelijke werkers ingezet voor de trajectbegeleiding van de cliënten. De zorgcoördinator coördineert de zorg en dagelijkse gang van zaken op de voorzieningen en onderhoudt de contacten met ketenpartners, ook keten overstijgend. De medewerkers worden aangestuurd door een teammanager.

#### Missie en visie

De missie en visie van HVO-Querido wordt op de website als volgt omschreven: HVO-Querido ondersteunt mensen om zelf opnieuw regie over hun leven te krijgen en die te behouden na een periode van zware ontregeling. We bieden opvang, begeleiding en dagactiviteiten.

Iedereen heeft recht op een veilige plek en een volwaardige positie in onze samenleving. Wij geloven in de eigen kracht van medewerkers, cliënten en hun naasten, en hebben een brede kijk op gezondheid. Onze professionele zorg gaat uit van het natuurlijk herstellervermogen en is aanvullend op wat de cliënt zelf kan en wat zijn netwerk kan bieden. Door persoonsgericht te ondersteunen in het terugvinden van regie, krijgen mensen weer geloof in hun mogelijkheden en een positiever zelfbeeld. Dat is de basis om mee te doen in de maatschappij.

#### **Conclusie**

De toezichthouder constateert op basis van het onderzoek dat er uitvoering wordt gegeven aan het beleid van HVO Querido. De begeleiding op de locaties Velservoort en Wilhelminastraat voldoet voor wat betreft de getoetste onderwerpen in voldoende mate aan de daaraan gestelde eisen.

#### **Advies aan College van B&W**

Geen handhaving.

Er zijn geen tekortkomingen vastgesteld maar er zijn wel aandachtspunten als aanbevelingen geformuleerd bij de bevindingen.

De toezichthouder adviseert de gemeente kennis te nemen van de inhoud van dit rapport.



## Bevindingen

### 0. Algemeen; Kwaliteit voorziening

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
0.1	Er is een voor de branche geldend kwaliteitsborgingscertificaat, in ieder geval betrekking hebbende op zorg, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening of aantoonbaar gelijkwaardig.	x		
0.2	Er is minimaal een geldig ISO 9001:2015 certificaat met daarbij een bewijs van implementatie van additionele normen die gelden voor haar branche, in ieder geval betrekking hebbende op zorg, maatschappelijk en/of aanpalende dienstverlening.	X		
0.3	Er is een kwaliteitssysteem, waarin opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wet kwaliteit. Klachten en geschillen zorg</li> <li>- Wet bescherming persoonsgegevens</li> <li>- Beschrijving van het primaire proces</li> <li>- Verantwoorde arbeidsomstandigheden</li> <li>- Documentatie (logboek/cliëntdossier, zorgplan)</li> <li>- meting van de klanttevredenheid</li> <li>- Proces van ondersteuning</li> <li>- Opleidingsregistratie en opleidingsplan</li> <li>- Directiebeoordeling van het kwaliteitssysteem</li> </ul>	x		

### Bevindingen

Er is een kwaliteitsmanagementsysteemcertificaat dat voldoet aan de normen van het HKZ certificatie Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, onderdeel Maatschappelijke opvang en Vrouwenopvang. Deze is geldig tot 01-08-2025. Er is tevens een kwaliteitsmanagementsysteemcertificaat dat voldoet aan de normen van het HKZ certificatie Geestelijke Gezondheidszorg. Deze is geldig tot 01-08-2025.

Beide certificaten zijn gericht op het toepassingsgebied:

Het bieden van opvang, woonbegeleiding, verzorging, dagbesteding, en andere vormen van hulp- en dienstverlening aan een breed samengestelde doelgroep, bestaande uit: dak- en thuislozen, mensen met langdurig psychiatrische problematiek, drugs- en alcoholverslaafden, vrouwen en gezinnen in nood en slachtoffers van mensenhandel.

Met deze certificaten voldoet Stichting HVO-Querido aan de clausules van de ISO 9001:2015.

Het kwaliteitssysteem in zijn geheel is niet beoordeeld, wel zijn onderdelen hiervan besproken.

### Gebruikte bronnen:

- Website <https://hvoquerido.nl>
- Certificaat HKZ- kwaliteitsmanagementsysteem Geestelijke Gezondheidszorg
- Certificaat HKZ- kwaliteitsmanagementsysteem Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, onderdeel Maatschappelijke opvang en Vrouwenopvang
- Auditrapport Kiwa 12 juni 2022



**1. De voorziening wordt doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht verstrekt.**

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
1.1	Er is een plan waaruit blijkt wat de kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften zijn van de cliënt en welke voorziening wordt geboden.	x		
1.2	De cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren, is betrokken bij het opstellen van het plan, wat zijn/haar instemming heeft. Het sociale netwerk van cliënt is eveneens betrokken bij het opstellen van het plan.	x		
1.3	De op basis van het plan verleende ondersteuning wordt regelmatig besproken en zo nodig bijgesteld.	x		
1.4	De op basis van de voorziening geboden ondersteuning sluit aan op de reële behoefte en mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar sociale netwerk (waaronder eventuele mantelzorgers).	x		

**Bevindingen**

Wanneer een dreigend dakloze, thuisloze of andere sociaal kwetsbare burgers vragen hebben kunnen zijn contact opnemen met de Brede Centrale Toegang. Deze is te vinden in de Wilhelminastraat 10-12 te Haarlem. Wanneer een cliënt zich meldt wordt er onderzocht of er recht is op opvang en/of zorg. Komt iemand in aanmerking voor een plek dan volgt de onderzoeksfase. Er vindt een gesprek plaats waarbij een zelfredzaamheidsmatrix wordt ingevuld en de gegevens uit deze matrix worden vastgelegd.

Er zijn een aantal criteria waarbij daklozen in aanmerking komen voor maatschappelijk opvang, namelijk:

- Niet zelfredzaam zijn om regie te voeren over eigen problemen en oplossingen,
- en niet terug kunnen vallen op eigen netwerk of voorliggende voorzieningen,
- of behoren tot de groep uitgeprocedeerde asielzoekers of ongedocumenteerde.

Om gebruik te kunnen maken van de maatschappelijke opvang zijn enkele voorwaarden vastgelegd:

- Cliënt betaalt een eigen bijdrage,
- Client houdt zich aan de huisregels,
- Client werkt zo optimaal als mogelijk mee om zo snel als mogelijk weer op eigen krachten te kunnen deelnemen,
- De cliënt werkt mee aan een eventuele wijziging van opvang locatie.

Op het moment dat een cliënt een beschikking heeft ontvangen (deze wordt in algemene zin veelal afgegeven voor zes maanden en 14 dagen) en binnen een locatie geplaatst is, wordt een traject opgestart. Na 14 dagen na plaatsing wordt er een persoonlijk begeleider gekoppeld aan de cliënt. Samen met de cliënt worden met name de eerste praktische zaken geregeld, voorbeelden hiervan zijn: postadres aanvragen, id kaart regelen, etc. Na circa vier weken wordt een trajecthouder gekoppeld aan de cliënt. De trajecthouder maakt samen met de cliënt het trajectplan. Hierin worden doelen, de acties en de plannen op diverse leefgebieden vastgelegd. Het trajectplan heeft als doel duurzaam uitstromen van de locatie en door te stromen naar een plek waar de cliënt het beste past. Voorbeelden van deze plekken zijn:

- Zelfstandig wonen
- Zelfstandig worden in een woning met begeleiding
- Beschermd wonen
- Zorg vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ)



### Trajectplan

Elke cliënt heeft binnen enkele weken een trajectplan. Dit plan wordt opgesteld door de cliënt en de trajecthouder. Het trajectplan geeft alle leefgebieden weer en per gebied wordt omschreven waar eventuele kwaliteiten en problemen van een cliënt zijn. De zelfredzaamheidsmatrix, ingevuld door de BCT bij aanmelding, wordt tevens in het trajectplan omschreven. Het streven is het netwerk van de cliënt en de ketenpartners een rol te geven in de uitvoering van het trajectplan. In de praktijk blijkt dat weinig cliënten een actief en betrokken sociaal netwerk hebben. Cliënten hebben wel geregeld te maken met meerdere betrokken instanties. Deze worden zoveel als mogelijk bij het traject betrokken om er gezamenlijk zorg voor te dragen dat een cliënt duurzaam kan uitstromen. Het trajectplan wordt zoveel als mogelijk met de cliënten besproken. Het streven is om minimaal eenmaal per week met elke cliënt contact te hebben en de voortgang te bespreken. In de praktijk blijkt dat cliënten soms periodes niet aanwezig zijn, zich niet aan afspraken houden, er minder behoefte/noodzaak is om de doelen wekelijks te evalueren, etc. Het verschilt zodoende per cliënt met welke regelmaat de doelen en acties besproken worden. De voortgang van het traject wordt in het plan omschreven.

Tijdens het bezoek aan de locatie zijn twintig trajectplannen ingezien. In totaal zijn vijf trajectplannen door de cliënt ondertekent. In twee trajectplannen wordt de mening van de cliënt weergegeven. Uit de overige plannen kan niet opgemaakt worden dat de plannen samen met de cliënt zijn opgesteld. Uit de interviews komt naar voren dat medewerkers samen met de cliënten de trajectplannen opstellen. Dit is echter niet te toetsen.

### Dagbesteding

Het uitgangspunt is dat cliënten een vorm van een dagbesteding hebben. Dit is een verplicht onderdeel in het trajectplan. Binnen Velservoort en Wilhelminastraat is dagbesteding ook mogelijk in de vorm van op de locatie corveediensten of sopdiensten (schoonmaakwerkzaamheden). Vormen van dagbestedingen die buiten de locaties gedaan worden zijn onder andere: productiewerk, creatieve activiteiten, fietswerkplaats, volgen van trainingen, schilderwerk, kluswerkzaamheden, electroherstel, enzovoort. Er zijn diverse organisaties die bovenstaande activiteiten aanbieden. De contactgegevens en het aanbod zijn laagdrempelig te vinden voor zowel de trajecthouders als de cliënt.

### Aanbeveling:

Draag er zorg dat inzichtelijk en toetsbaar is dat cliënten betrokken worden bij het opstellen en bij de voortgang van het trajectplan.

### **Gebruikte bronnen:**

- Interviews medewerkers
- Interview zorgcoördinator
- Interview manager
- Website <https://hvoquerido.nl>
- Handboek Maatschappelijk Opvang versie mei 2021
- Trajectplannen cliënten
- Digitale inzage 20 trajectplannen
- Zelfredzaamheidsmatrix
- Welkomsmat





**2. De voorziening is veilig.**

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
2.1	In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd.	x		
2.2	Binnen de voorziening is een plan opgesteld waarin is aangegeven wie op welke momenten scholing volgt.	x		

**Bevindingen**

Uit interviews blijkt dat de grootste veiligheidsrisico's binnen de twee locaties grensoverschrijdend gedrag en geweldsincidenten zijn. Dit kan zijn tussen cliënten onderling of naar medewerkers. Er is 24/7 beveiliging aanwezig, zowel op de Velserpoort als de Wilheminastraat. In beide locaties hangen in de gemeenschappelijke ruimtes diverse camera's. Deze worden door de beveiliging bekeken.

Wanneer er een incident plaatsvindt wordt dit gerapporteerd in het ECD (elektronisch cliënten dossier) en het Triasweb (een registratieprogramma). De meldingen in het Triasweb worden direct doorgestuurd naar de betreffende manager. Deze onderzoekt welke mogelijke acties uitgezet moeten worden en neemt contact met de betreffende medewerker op. Medewerkers lezen bij de start van hun dienst altijd het ECD. Zij zijn zodoende op de hoogte van de mogelijke incidenten die hebben plaatsgevonden. Incidenten worden met regelmaat tijdens de team-overleggen besproken.

Een cliënt ontvangt bij inhuizing een papieren welkomsmap. In deze map zit: informatie over de locatie, informatie over inzage in dossier, informatie over de cliënt vertrouwenspersoon, de klachtenregeling, huisvestigingskaart van de regio en de huisregels van de locatie. De huisregels worden mondeling doorgenomen en daarna door de cliënt ondertekend.

Ondersteunende begeleiders dragen bij hun werkzaamheden een telefoon met een noodknop. Wanneer zij deze indrukken, ontvangt de beveiliging direct een melding en wordt de locatie van de medewerker binnen het pand zichtbaar. Andere begeleiders kunnen wanneer nodig ook van deze telefoons gebruik maken.

Medewerkers ontvangen minimaal eenmaal per jaar een veiligheidstraining. Deze training gaat over wat veiligheid inhoudt, wat dit voor medewerkers en cliënten betekent en hoe zij hier de-escalerend in kunnen handelen.

Binnen de organisatie zijn diverse protocollen opgesteld om de veiligheid van de cliënten en medewerkers te waarborgen. Voorbeelden hiervan zijn protocollen: 'calamiteiten, afhandelen van calamiteiten, protocol melden van incidenten'. Wanneer medewerkers in dienst komen ontvangen zij deze informatie en wordt er ruimte gegeven zodat zij de inhoud van deze documenten eigen kunnen maken.

HVO Querido heeft voor nieuwe medewerkers een deels online inwerkprogramma. Dit programma heet 'Je eerste 100 dagen'. Op spelenderwijs wordt een nieuwe medewerker wegwijs gemaakt binnen de organisatie. Op de locatie wordt een nieuwe medewerker verbonden aan een buddy. De nieuwe medewerker staat de eerste drie weken boventallig op het rooster en draait 'extra' mee. Deze manier van werken zorgt ervoor dat de medewerker voldoende ruimte en tijd heeft om kennis te maken met de organisatie en de werkwijze van een locatie. De nieuwe medewerker heeft gesprekken met de buddy over het werken op de locatie.

Medewerkers volgen jaarlijks een verplicht aantal trainingen. Voorbeelden hiervan zijn: krachtmethodiek, BHV en veiligheidstraining. Daarnaast is er een divers aanbod van trainingen waar medewerkers zich op in kunnen schrijven. Medewerkers kunnen naast dit aanbod ook



gebruik maken van een opleidingsbudget om een scholing/training extern te volgen. Tijdens de interviews wordt duidelijk dat er binnen beide locaties veel aandacht is voor scholing. De medewerkers die de toezichthouder gesproken heeft, volgen allen een training (dan wel via het verplichte aanbod, het aanbod waar zij een scholing uit kunnen kiezen of een externe scholing). Ongeveer driemaal per jaar vinden er gesprekken tussen de manager en de medewerker plaats. In deze gesprekken is scholing tevens een vast onderwerp dat besproken wordt. Uit het interview met de manager wordt duidelijk dat deze op de hoogte is welke medewerkers welke trainingen volgen en/of welke wensen medewerkers hebben ten aanzien van het volgen van trainingen/scholing. Er is echter geen overzicht wie op welk moment welke scholing volgt.

**Aanbeveling:**

Draag er zorg voor dat binnen de locaties een plan is opgesteld waarin is aangegeven wie op welke momenten scholing volgt.

**Gebruikte bronnen:**

- Interviews medewerkers
- Interview zorgcoördinator
- Interview manager
- Bezoek locatie Velservoort
- Website <https://hvoquerido.nl>
- Teamoverleg Wilhelminastraat 12 januari 2023, 21 februari 2023, 6 april 2023
- Teamoverleg notulen Velservoort 31 januari 2023/28 februari 2023
- Welkomsmat nieuwe cliënt
- Protocol afhandelen van calamiteiten 8 november 2022
- Protocol melden van incidenten 5 april 2023
- Overzicht aangeboden trainingen, ontvangen per mail 10 mei 2023
- Programma 'Je eerste 100 dagen' voor nieuwe medewerkers van HVO Querido
- Opleidingsbeleid HVO Querido, ontvangen per mail 10 mei 2022
- scholingstraject zij-instromers, ontvangen per mail 10 mei 2022
- Document Visie op Leren, ontvangen per mail 10 mei 2022
- Document Leerlijn nieuwe medewerkers, ontvangen per mail 10 mei 2023
- Document Bijscholing Veiligheid (teamverband) ontvangen per mail 10 mei 2023



**3. De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt.**

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
3.1	De aangeboden voorziening is voldoende afgestemd op andere vormen van geboden hulp en zorg (voor afstemming op reële behoefte cliënt zie 1.)	x		
3.2	In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.	x		

**Bevindingen**

Het sociaal netwerk van de cliënt wordt (waar het kan) zoveel als mogelijk betrokken bij de cliënt en diens begeleiding. De cliënt onderhoudt dit contact zoveel als mogelijk zelf. HVO Querido ondersteunt cliënten contact met hun netwerk te maken en te behouden. De trajecthouder is degene die de cliënt ondersteunt en wanneer wenselijk met de cliënt mee gaat naar afspraken.

Cliënten hebben geregeld te maken met andere vormen van ondersteuning/begeleiding die zij van externe organisaties ontvangen. De contactgegevens van het sociaal netwerk van de cliënt alsmede van de ketenpartners zijn in het ECD vastgelegd. Begeleiders hebben geregeld contact met ketenpartners. Voorbeelden van ketenpartners zijn: Medisch Damiate spreekuur, GGD InGeest, Leger des Heils, wijksteams, dagbestedingsorganisaties, Brijder, Stem in de Stad, reclassering, juridisch loket, Veilig Thuis en gemeenten.

Wanneer er sprake is van meervoudige problematiek is HVO Querido aangewezen als regisseur van het traject. Deze coördineert de hulpverlening en begeleiding. Indien er sprake is van medicatiegebruik, is de betrokken arts voor dit onderdeel verantwoordelijk. Er zijn korte lijnen tussen de ondersteunend begeleiders, begeleiders A, begeleiders B/trajecthouders en de zorgcoördinator.

Er vinden geregeld vergaderingen plaats tussen medewerkers van Wilhelminastraat/Velserpoort en ketenpartners. Voorbeelden van overleggen zijn onder andere: operationeel overleg zorg en veiligheidsoverleg, beleidsoverleg OGGZ-keten, beheersoverleg Wilhelminastraat, enzovoort. Deze vergaderingen worden door middel van notulen vastgelegd.

Wanneer een cliënt geen toestemming geeft om informatie met ketenpartners te delen wordt dit gerespecteerd. Wanneer contact om welke reden dan ook nodig is, wordt voorafgaand aan elk contact met de cliënt besproken welk contact om welke reden plaats kan vinden en welke informatie uitwisseling hiervoor nodig is. Bewoners geven hierna vaak alsnog toestemming om informatie te delen.

Op de locaties zijn dagelijks zijn van 07.00-23.00u twee ondersteunende begeleiders aanwezig. De ondersteunend begeleiders dragen zorg voor de sfeer en veiligheid en ondersteunen bij de corveediensten, doen wekrondes houden administratie bij, begeleiden het sopteam, etc. De diensten van de ondersteunende begeleiders zijn van 07.00u-15.00u, 15.00-23.00u of 23.00u-07.00u. De begeleider A ondersteunt bij praktische werkzaamheden zoals het verkrijgen van een paspoort of een postadres. Zij hebben individuele gesprekken met de cliënten. De begeleiders A werken van circa 09.00u-17.00u van maandag tot vrijdag. De begeleiders B/trajecthouders werken van maandag tot vrijdag en hebben dienst van ca 09.00u-17.00u. Zij hebben ook veelal individuele gesprekken met cliënten. Tevens hebben zij ook gesprekken met ketenpartners en zijn zij bij overstijgende vergaderingen met ketenpartners aanwezig.



**Gebruikte bronnen:**

- Interviews medewerkers
- Interview zorgcoördinator
- Interview manager
- Website <https://hvoquerido.nl>
- Handboek Maatschappelijk Opvang versie mei 2021
- Trajectplannen cliënten
- Personeelsrooster Velservoort februari, maart en april 2023
- Personeelsrooster Wilhelminastraat februari, maart en april 2023
- Welkomsmap nieuwe cliënt



**4. De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid voortvloeiende uit de professionele standaard.**

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
4.1	De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam.	X		
4.2	De aanbieder biedt de in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht passende scholing.	X		
4.3	<p>De aanbieder heeft passend beleid ontwikkeld op het punt van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kwaliteitszorg (ten aanzien van de te leveren ondersteuning);</li> <li>- personeelsbeleid, waaronder een verantwoorde inzet van vrijwilligers;</li> <li>- opleiding en scholing;</li> <li>- de melding van calamiteiten en geweldsincidenten en het daaruit trekken van lessen;</li> <li>- de melding van huiselijk geweld en kindermishandeling;</li> <li>- de omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens;</li> <li>- de afhandeling van klachten (op basis van een klachtregeling);</li> <li>- cliëntparticipatie (op basis van een regeling voor medezeggenschap).</li> </ul> <p>De aanbieder reflecteert op dit beleid, evalueert dit en stelt het zo nodig bij.</p>	X		

**Bevindingen**

Bij HVO-Querido vindt sturing plaats volgens het 'Raad van Toezicht'-model. De organisatie heeft een Raad van Bestuur. Het managementteam is verantwoordelijk voor het beleid. Deze bestaat uit de Raad van Bestuur, de zorgdirecteuren, de directeuren van HRM, Zorgontwikkeling & onderzoek en Bedrijfsvoering en de bestuurssecretaris.

In Haarlem werken 17 medewerkers op locatie Wilhelminastraat. Daarvan is een stagiaire en een zorgcoördinator. Op Velsperpoort werken 16 medewerkers waarvan een zorgcoördinator. De medewerkers worden aangestuurd door een teammanager. Er werken ten tijde van het onderzoek vrijwilligers op beide locaties. De vrijwilligers zijn veelal ex-bewoners en ondersteunen onder andere bij de corvee diensten.

Voor bovenstaande functies zijn functieomschrijvingen vastgelegd. In de functieomschrijving wordt onder andere de organisatorische context van de functie omschreven, de resultaten die behaald moeten worden, de werkzaamheden en het kader waarbinnen dit gebeurt. Tevens wordt het werk- en denkniveau en de benodigde competenties concreet omschreven.

Voor de functie van begeleider A is minimaal een MBO 4 werk- en denkniveau vastgesteld met de competenties kwaliteitsgerichtheid, communicatieve vaardigheden, empathisch vermogen en ondernemerschap. Voor een begeleider B is minimaal HBO werk- denkniveau vastgesteld met onder andere de competenties kwaliteitsgerichtheid, omgevingsbewustzijn, creativiteit en



ondernemerschap. Beide begeleiders zijn verantwoordelijk voor het begeleiden, ondersteunen en stimuleren van cliënten en het systeem. De begeleider voert regie en coördineert de hulpverlening.

Een ondersteunend begeleider heeft minimaal MBO 3 werk- en denkniveau en als competenties zijn vastgelegd: samenwerken, empathisch vermogen en flexibiliteit. De ondersteunend begeleider is mede verantwoordelijk voor het begeleiden, ondersteunen en stimuleren van cliënten op groepsniveau in de dagelijkse gang van zaken.

De zorgcoördinator is verantwoordelijk voor het signaleren, initiëren en realiseren van mogelijkheden om de kwaliteit van een team te vergroten. De zorgcoördinator is operationeel en functioneel verantwoordelijk voor een team. De zorgcoördinator heeft minimaal HBO werk- en denk niveau en als competenties zijn onder andere vastgelegd: klantgerichtheid, analytisch vermogen, coachen, kwaliteitsgerichtheid en overtuigingskracht.

De teammanager is integraal verantwoordelijk voor het realiseren van zorg en dienstverlening aan de doelgroep. De teammanager levert een bijdrage om de kwaliteit en continuïteit van zorg te optimaliseren. De teammanager is verantwoordelijk voor een of meerdere teams en begeleidt, coacht en stimuleert de medewerkers. Het werk- denk niveau is vastgesteld op HBO+/WO niveau. Als competenties zijn omschreven: visie, initiatief tonen, ondernemerschap, leidinggeven, netwerkgerichtheid en resultaatgerichtheid.

Er is vrijwilligersbeleid vastgelegd. Hierin wordt de functie van een vrijwilliger omschreven, de rechten en de plichten, de administratieve afspraken en het samenwerken. Er zijn diverse formats vastgelegd die gebruikt worden indien een vrijwilliger op de locatie komt werken. Voorbeelden hiervan zijn: een vrijwilligersovereenkomst, de procedure aanvraag VOG, vrijwilligersvergoeding, deskundigheidsbevordering vrijwilligers, etc.

Nieuwe medewerkers ontvangen het HVO-Querido onboardingsprogramma 'Je eerste 100 dagen'. Via opdrachten en activiteiten maken nieuwe collega's op een actieve manier kennis met onder andere de zorg voor cliënten, de functie, de collega's en de werkwijze. De opdrachten en activiteiten zijn gebundeld in een online programma. Elke nieuwe medewerker wordt gekoppeld aan een buddy die ondersteunt in het doorlopen van het programma. Zij maken daarbij gebruik van het buddyboek.

Er is voor 2023 een scholingsplan vastgelegd. Deze is online in te zien. Medewerkers kunnen inloggen en onderzoeken welke opleiding/training zij willen volgen. Medewerkers volgen een verplicht aantal trainingen. Voorbeelden hiervan zijn: krachtmethodiek, BHV en veiligheidstraining. Daarnaast is er een divers aanbod van trainingen waar medewerkers zich op in kunnen schrijven. Medewerkers kunnen naast dit aanbod ook gebruik maken van een opleidingsbudget om een scholing/training extern te volgen.

Tijdens de interviews is besproken dat medewerkers bij indiensttreding onder andere de documenten gedragscode en geheimhouding ontvangen. Deze documenten omschrijven welke verwachtingen de organisatie heeft ten aanzien van het gedrag van een medewerker naar een cliënt en hoe verantwoord om te gaan met persoonsgegevens. Tijdens het inspectiebezoek is zichtbaar dat medewerkers cliënten respectvol benaderen.

#### VOG

Alle medewerkers die op de locatie Velsperpoort en de locatie Wilhelminastraat werken zijn in het bezit van een VOG.

De gemeente Haarlem stelt sinds 2018 dat medewerkers en vrijwilligers die direct klantcontact hebben, beschikken over een VOG die bij aanvang van hun werkzaamheden niet ouder is als drie maanden. Uit onderzoek blijkt dat er vijf medewerkers bij indiensttreding in het bezit zijn van een VOG ouder als drie maanden. Een medewerker is in dienst getreden zonder in het bezit te zijn van een VOG. Deze heeft drie weken later een VOG ontvangen.

Incidenten, bijna incidenten en meldingen worden geregistreerd en verzameld. In het protocol 'melden van incidenten' wordt concreet omschreven wat een incident is, hoe er gemeld kan worden, hoe de afhandeling plaatsvindt en hoe er geleerd wordt van een incident. In het protocol 'afhandelen van calamiteiten' worden verschillende soorten calamiteiten omschreven en welke stappen bij deze calamiteiten moeten worden genomen. Er wordt onder andere beschreven welke calamiteiten bij welke organisaties gemeld moeten worden. Er is een schematisch overzicht toegevoegd waarin duidelijk omschreven wordt welke stappen bij een



calamiteit genomen moeten worden en wie er verantwoordelijk is. Incidenten en meldingen worden jaarlijks geëvalueerd en als nodig worden aanpassingen gedaan.

Tijdens de interviews met medewerkers is gesproken over de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Medewerkers zijn niet tot onvoldoende op de hoogte van het protocol en de te nemen stappen. Het protocol is voor medewerkers online te vinden. Online is tevens een concrete instructie te vinden die als doel heeft te ondersteunen bij het zorgvuldig en volledig rapporteren volgens de stappen van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Het klachtenregelement is vastgelegd en hierin is opgenomen wat de procedure is bij het in behandeling nemen van klachten. Cliënten kunnen naast het indienen van een klacht bij de interne klachtencommissie ook een klacht indienen bij een onafhankelijke en externe klachtencommissie. Zowel de interne als externe procedure is beschreven. De klachtenregeling is laagdrempelig te vinden op de website. Contactgegevens van de klachtenfunctionaris is tevens op de website te vinden.

Op de website staat tevens informatie over de cliëntvertrouwenspersoon. Er staat omschreven wie de cliëntvertrouwenspersoon is, hoe een cliënt contact kan opnemen en met welke reden. Een flyer over de cliëntvertrouwenspersoon is via de website te downloaden.

Bij HVO-Querido zijn er drie vormen van medezeggenschap: cliëntencommissies, zorgraden en de centrale cliëntenraad.

De cliëntencommissie is georganiseerd op lokaal niveau. Elke locatie heeft een cliëntencommissie die overlegt met de teammanager over de gang van zaken. Onderwerpen op de agenda zijn bijvoorbeeld de huisregels, het eten, de begeleiding, ontwikkelingen op de voorziening/regio etc. In Haarlem is er een actieve cliëntencommissie vertegenwoordigd. In deze commissie zitten met name cliënten vanuit Velservoort. Cliënten op de Wilhelminastraat worden gestimuleerd om ook deel te nemen aan deze commissie. Het animo is hier echter lager.

De zorgraad is een niveau hoger georganiseerd. Ze zijn gesprekspartner van de zorgdirecteuren bij HVO-Querido. De raadsleden krijgen informatie over bijvoorbeeld de organisatie van de opvang en de rol van de gemeente. Ten tijde van het onderzoek zijn de zorgraden beperkt actief omdat het lastig blijkt om leden te vinden. De centrale cliënten raad (CCR) is dan ook bezig de raden te herzien en de functie van de zorgraden mogelijk te integreren binnen de CCR.

#### Centrale Cliëntenraad

Op het hoogste niveau vindt het gesprek plaats tussen de Centrale Cliëntenraad en de Raad van Bestuur. Diverse voorstellen worden ter advies aan de Centrale Cliëntenraad voorgelegd.

Binnen HVO-Querido kunnen cliënten tevens meedoen met een cliëntenpanel. Hierin worden cliënten gevraagd mee te denken over verschillende onderwerpen met betrekking tot de zorg- en dienstverlening. Cliënten hun mening kan gevraagd worden via een groepsbijeenkomst, interview of een digitale vragenlijst.

De trajectplannen van cliënten staan in het cliëntennet. Dit is een systeem waar ketenpartners ook inzage in hebben en in kunnen rapporteren. De trajectplannen kunnen ingezien worden door alle trajecthouders verbonden aan de locaties Velservoort en Wilhelminastraat. Cliënten geven hiervoor bij inhuizing toestemming.

#### Aanbeveling:

Draag er zorg voor dat medewerkers op de hoogte zijn van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Zorg ervoor dat het op de hoogte zijn en blijven van de meldcode binnen beide locaties geborgd wordt.

Draag er zorg voor dat medewerkers die direct klantcontact hebben, bij aanvang van hun werkzaamheden in het bezit zijn van een VOG die niet ouder is dan 3 maanden. Leg deze voorwaarden vast in het interne personeelsbeleid.



**Gebruikte bronnen:**

- Interviews medewerkers
- Interview manager
- Website: [www.hvoquerido.nl](http://www.hvoquerido.nl)
- Locatiebezoek
- Functieomschrijving Teammanager A/B Primair proces, april 2020
- Functieomschrijving Ondersteunend Begeleider, november 2019
- Functieomschrijving Begeleider (A t/m B), november 2019
- Functieomschrijving Zorgcoördinator, november 2019
- Vrijwilligersbeleid HVO-Querido, 19-02-2015
- Protocol melden van incidenten 05-04-2023
- Protocol afhandelen van calamiteiten 08-11-2022
- Beleidsplan informatiebeveiliging 11-05-2021
- Gedragscode 19-01-2023
- Meldcode bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling Uitgebreide versie 15 juni 2021
- Meldcode bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Instructie voor de rapportage in het ECD. 15 juni 2021
- Notulen cliëntencommissie 18-01-2023, 21-02-2023 en 22-03-2023
- Notulen Centrale Cliëntenraad 16 februari 2023, 23 februari 2023, 9 maart 2023 en 16 maart 2023
- Overzicht personeelsbestand medewerkers Velserspoort en Wilhelminastraat





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

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
5.1	De bejegening door de beroepskracht van de cliënt is passend en correct.	x		
5.2	De aanbieder houdt zich in het kader van te leveren ondersteuning aan de toepasselijke wettelijke voorschriften (waaronder bescherming persoonlijke levenssfeer).	x		
5.3	De aanbieder neemt eventuele klachten in behandeling en handelt die tijdig en passend af.	x		

**Bevindingen**

Er is een gedragscode voor alle medewerkers opgesteld. Bij indiensttreding ontvangt iedereen deze gedragscode. De gedragscode is opgesteld om agressie, intimidatie en discriminatie te voorkomen, te bestrijden en bespreekbaar te maken. De gedragscode is online voor medewerkers te vinden en maakt onderdeel uit van het onboarding programma voor nieuwe medewerkers.

In het beleidsplan informatiebeveiliging wordt onder andere beschreven welke verantwoordelijkheden (met betrekking tot informatiebeveiliging) verbonden zijn aan een bepaalde functie. Er wordt omschreven welke medewerkers toegang hebben tot welke informatie en welke bevoegdheden bij de betreffende functie horen. Daarnaast wordt de fysieke beveiliging beschreven. Het proces wat betreft incidenten, ontwikkeling en continuïteit is tevens vastgelegd. Medewerkers worden bij indiensttreding en tijdens het inwerken van bovenstaande informatie op de hoogte gebracht.

Op de website is het privacyreglement persoonsgegevens cliënten laagdrempelig te vinden. Er wordt concreet uitleg gegeven hoe, waarom en wanneer persoonsgegevens worden verwerkt.

Wanneer er signalen of klachten zijn, worden deze besproken en gebruikt voor kwaliteitsverbetering. Tijdens het documenten-onderzoek wordt duidelijk dat er in 2022 vijf klachten bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris gemeld zijn. Daarvan is een klacht afgehandeld. Bij de overige vier klachten is de klachtenbehandeling gestaakt aangezien de cliënten telefonisch niet te bereikbaar waren.

In 2021 is een Cliënt ervaringsonderzoek afgenomen. 550 cliënten vanuit 39 verschillende teams hebben de vragenlijst ingevuld. Er komt uit het onderzoek naar voren dat een meerderheid van cliënten (die de vragenlijst heeft ingevuld) de ondersteuning als positief beoordeelt. Aandachtspunten die onder andere naar voren komen zijn: zingeving, contact maken met wijk, ondersteuning bij stoppen met roken, etc.

Er is in 2021 een Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) afgenomen. 50% van de medewerkers heeft deze ingevuld. Het cijfer 7,7 wordt gegeven voor algemene werktevredenheid. Er worden diverse aanbevelingen gedaan om onderwerpen die minder goed scoren te verbeteren. Voorbeelden hiervan zijn: teamreflectie en werkdruk. Begin 2024 staat een nieuw MTO ingepland.

**Gebruikte bronnen:**

- Interviews medewerkers
- Interview zorgcoördinator



- Interview manager
- Website: [www.hvoquerido.nl](http://www.hvoquerido.nl)
- Locatiebezoek
- Welkomsmat nieuwe cliënt
- Beleidsplan informatiebeveiliging 11-05-2021
- Gedragscode 19-01-2023
- Protocol melden van incidenten 05-04-2023
- Protocol afhandelen van calamiteiten 08-11-2022
- Privacyreglement persoonsgegevens cliënten 30-03-2022
- Klachtenregeling cliënten 16-08-2018
- Client ervaringsonderzoek 2021 17-05-2022
- Medewerkersonderzoek 2021



## Gegevens onderzoek

### Gegevens aanbieder

Naam locatie	: HVO-Querido
Adres	: Eerste Ringdijkstraat 5
Postcode en plaats	: 1097 BC Amsterdam
Telefoonnummer	: 020-561 90 90
Contactpersoon	: Dhr. R. Kraakman en Dhr. J. Snel
Kwaliteitssysteem	: Certificaat HKZ- kwaliteitsmanagementsysteem Geestelijke Gezondheidszorg Certificaat HKZ- kwaliteitsmanagementsysteem Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, onderdeel Maatschappelijke opvang en Vrouwenopvang
E-mail/website	: <a href="http://www.hvoquerido.nl">www.hvoquerido.nl</a>

### Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD	: GGD Kennemerland
Adres	: Postbus 5514
Postcode en plaats	: 2000GM HAARLEM
Telefoonnummer	: 023-7891613
Onderzoek uitgevoerd door	: M. Huijser

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente	: Gemeente Haarlem
Adres	: Postbus 551
Postcode en plaats	: 2003PD Haarlem

### Planning

Datum start onderzoek	: 3 april 2023
Opstellen concept rapport	: 30 mei 2023
Vaststelling rapport	: 14 juni 2023
Verzenden rapport naar aanbieder	: 15 juni 2023
Verzenden rapport naar gemeente	: 15 juni 2023



## Bijlage: zienswijze

De zienswijze betreft een schriftelijke reactie van de aanbieder op de inhoud van het rapport.

Zienswijze HVO-Querido op onderzoeksrapport GGD Kennemerland

HVO-Querido is tevreden met de conclusie van het onderzoek naar de kwaliteit van de geboden begeleiding, dat is uitgevoerd door de GGD Kennemerland. We zien in de uitkomsten een bevestiging van de kwaliteit van de door ons geboden zorg en dienstverlening, waarbij HVO-Querido als lerende organisatie, en de medewerkers als continue in ontwikkeling zijnde professionals, open staan voor feedback. De geformuleerde aanbevelingen volgen wij op en nemen wij mee in beleid en jaarplannen.

### **Opvolging van de aanbevelingen**

***Draag er zorg voor dat inzichtelijk en toetsbaar is dat cliënten betrokken worden bij het opstellen en bij de voortgang van het trajectplan.***

Het door HVO-Querido vastgestelde kader is dat begeleiders planmatig werken en daar verslag van doen. Concreet betekent dit dat je als begeleider samen met de cliënt;

- a. diens krachten en dromen/doelen in kaart brengt,
- b. een risico-taxatie maakt,
- c. een trajectplan maakt, waarin de doelen van de cliënt beschreven staan en waar vervolgens het traject in geëvalueerd en bijgesteld wordt.

Een verslag van al deze stappen moet op de afgesproken plek terug te vinden zijn in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Via teammanager en zorgcoördinatoren vragen wij blijvend aandacht hiervoor bij medewerkers.

HVO-Querido heeft in 2022 het cliëntportaal 'MijnHVOQuerido' gerealiseerd, waar cliënten zelf hun dossier in kunnen zien. Inmiddels hebben meer dan 900 cliënten gebruik van gemaakt. Per 01 januari 2024 werkt onze organisatie met een nieuw ECD. De voorbereidingen voor deze implementatie zijn in volle gang waarbij het cliëntportaal geïntegreerd wordt in het nieuwe ECD. Deze ontwikkelingen zorgen voor verdere verbetering van de inzichtelijkheid van de betrokkenheid van cliënten.

Bij een deel van onze cliënten is echter géén behoefte aan een trajectplan of weigeren zij om andere redenen hieraan mee te werken. We zullen aandacht schenken aan hoe we dit in het dossier kenbaar kunnen maken, zodat dit inzichtelijk is.

***Draag er zorg voor dat binnen de locaties een plan is opgesteld waarin is aangegeven wie op welke momenten scholing volgt.***

HVO-Querido werkt met een jaarplan voor ieder team. Hierin wordt ook de leerbehoefte van ieder team opgenomen. Ook de teams van de maatschappelijke opvang in Haarlem werken met een jaarplan. In dit plan staan onder andere de trainingen die het hele team dit jaar volgt. Daarnaast heeft iedere medewerker een HR-cyclus waarin de persoonlijke leerdoelen, inclusief scholing, worden opgenomen.



***Draag er zorg voor dat medewerkers op de hoogte zijn van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Zorg ervoor dat het op de hoogte zijn en blijven van de meldcode binnen beide locaties geborgd wordt.***

De organisatiebrede meldcode bij signalen huiselijk geweld en kindermishandeling zijn voor medewerkers te vinden in het kwaliteitshandboek. In de teams in Haarlem zijn er medewerkers die aandachtfunctionaris ‘huiselijk geweld en kindermishandeling’ zijn. Eén van de vastgestelde taken is om het gebruik van de meldcode te bevorderen en dat zullen wij komend jaar extra aandacht geven. De teammanager en zorgcoördinatoren brengen dit onderwerp komend jaar extra binnen de teams onder de aandacht.

***Draag er zorg voor dat medewerkers die direct klantcontact hebben, bij aanvang van hun werkzaamheden in het bezit zijn van een VOG die niet ouder is dan 3 maanden. Leg deze voorwaarden vast in het interne personeelsbeleid.***

Voorafgaand aan dit onderzoek zijn er op dit onderwerp bij HVO-Querido ontwikkelingen in het vastgestelde beleid geweest. HVO-Querido wil zelf ook het risico uitsluiten dat zij medewerkers in dienst heeft die voor aanvang van het dienstverband een strafbaar feit hebben begaan. Daarom is er in maart 2023 een regeling ‘indiensttreding’ en een regeling ‘VOG’ vastgesteld waar dit in opgenomen is. Inmiddels wordt volgens deze regelingen gewerkt, wat inhoudt dat nieuwe medewerkers een geldige VOG dienen te overleggen vóórdat zij in dienst treden. Zónder geldige VOG kan een medewerker niet starten. De genoemde regelingen zijn voor alle medewerkers toegankelijk via het kwaliteitshandboek.

De medewerkers van HVO-Querido in Haarlem kunnen tevreden zijn over de resultaten uit het onderzoek van de GGD Kennemerland. Zij kunnen met trots hun werk blijven doen en daarmee blijven bijdragen aan een sociale, inclusieve, leefbare en veilige samenleving.

