



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

De kwaliteit van de zorg  
voor cliënten van  
Harten Hoeve B.V.  
*Hertoets*

**Dit is een uitgave van**

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
*Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport*

Wmo-toezichthouder  
*GGD Gelderland-Zuid*

## Samenvatting

Harten Hoeve B.V. is een zorgmanege met acht woonlocaties in de gemeenten West Betuwe en Buren. De organisatie biedt hulp aan 75 cliënten. Ongeveer dertig cliënten wonen bij Harten Hoeve B.V., de meesten zijn meerderjarig.

Bij een gezamenlijk toezicht van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de Wmo-toezichthouder van de GGD Gelderland-Zuid in februari 2019 voldeed Harten Hoeve B.V. aan één van de zeven beoordeelde normen. Harten Hoeve B.V. voldeed op het moment van de hertoets in oktober 2019 aan vijf van de zeven beoordeelde normen.

Harten Hoeve B.V. dient verbetering aan te brengen op de volgende twee normen:

- Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning op basis van gesignaleerde risico's, wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.
- De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bepaalt het vervolgtraject voor de door Harten Hoeve B.V. verleende jeugdhulp in de zin van de Jeugdwet en zorg op basis van de Wet langdurige zorg. De inspectie is van mening dat het ontbreken van deskundige zorgverleners een tekortkoming is bij Harten Hoeve B.V. die grote risico's met zich meebrengt. Door deze tekortkoming blijft passende hulp en zorg uit. Gelet op het niet (structureel) aantrekken van de benodigde deskundige zorgverleners om passende hulp en zorg te realiseren heeft de inspectie er geen vertrouwen in dat Harten Hoeve B.V. zonder bestuursrechtelijke maatregel van de inspectie op korte termijn zal voldoen aan de normen voor verantwoorde jeugdhulp en goede zorg op het thema deskundige zorgverlener.

De inspectie heeft het voornemen om een aanwijzing te geven aan Harten Hoeve B.V. om ervoor te zorgen dat Harten Hoeve B.V. de geconstateerde tekortkomingen alsnog wegneemt. Harten Hoeve B.V. wordt hierover separaat geïnformeerd.

# Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Bevindingen.....	6
	Thema 1 Persoonsgerichte zorg .....	6
	Thema 2 Deskundige zorgverlener .....	8
	Thema 3 Sturen op kwaliteit en veiligheid .....	12
3	Vervolg .....	14
	Bijlage - Verantwoording.....	15

# 1 Inleiding

In februari 2019 deden de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de Wmo-toezichthouder van de GGD Gelderland-Zuid (hierna: de toezichthouders) twee dagen onderzoek bij Harten Hoeve B.V. Het onderzoek vond plaats naar aanleiding van signalen over de kwaliteit van de geboden hulp, zorg en ondersteuning (hierna: zorg) door Harten Hoeve B.V. Het rapport 'De kwaliteit van de zorg aan cliënten van Harten Hoeve B.V.' bevat de uitkomsten van het toezicht van februari 2019 en is gepubliceerd in mei 2019. Aangezien de toezichthouders een groot aantal tekortkomingen constateerden bij Harten Hoeve B.V., is besloten tot een vervolgtraject.

Dit vervolgrapport beschrijft de uitkomsten van de hertoets bij Harten Hoeve B.V., die plaatsvond in oktober 2019. Het rapport bevat het oordeel over de kwaliteit van de zorg aan de cliënten van Harten Hoeve B.V. Aangezien Harten Hoeve B.V. zorg biedt op basis van de Jeugdwet, de Wet langdurige zorg (Wlz)<sup>1</sup> en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo), is net als in februari 2019 gekozen voor een gezamenlijk onderzoek van beide toezichthouders conform het afsprakenkader<sup>2</sup>. Elke toezichthouder had hierbij haar eigen wettelijke bevoegdheden. De buitenschoolse opvang die ook onderdeel is van Harten Hoeve B.V., valt buiten dit onderzoek.

## Verloop van het verbetertraject

Op 12 juni 2019 en 2 juli 2019 heeft de inspectie inhoudelijk gereageerd op diverse versies van het plan dat Harten Hoeve B.V. na het toezicht van februari 2019 maakte om de zorg te verbeteren. Op 23 september 2019 hebben vertegenwoordigers van Harten Hoeve B.V. en de inspectie de voortgang van het verbetertraject besproken. In een brief van 25 september 2019 heeft de inspectie vervolgens gemeld aan Harten Hoeve B.V. dat vanaf 1 oktober 2019 een hertoets mogelijk zou zijn. Ook is aangegeven dat de grootste zorg nog niet is weggenomen, namelijk de deskundigheid van de medewerkers in relatie tot de doelgroep. Op 8 en 9 oktober 2019 hebben beide toezichthouders onaangekondigd getoetst bij Harten Hoeve B.V. in hoeverre de eerder geconstateerde tekortkomingen waren opgeheven.

## Beschrijving Harten Hoeve B.V. op het moment van de hertoets

Harten Hoeve B.V. (hierna: HartenHoeve) staat sinds 2010 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel (KvK 50118439). De twee oprichters van HartenHoeve zijn een echtpaar en exploiteren vanaf 2001 een zorgmanege. HartenHoeve is, net als Harten Zorg Zuid B.V. (KvK 70527989), een werkmaatschappij van de holding Harten Hoeve Beheer B.V. (KvK 50117645).

---

<sup>1</sup> De kwaliteitseisen voor de zorg op basis van de Wet langdurige zorg staan in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

<sup>2</sup> <https://vng.nl/onderwerpenindex/maatschappelijke-ondersteuning/nieuws/afsprakenkader-en-draaiboeken-voor-toezicht-sociaal-domein>

HartenHoeve richt zich op cliënten met gedragsproblemen, psychosociale problemen en psychiatrische problematiek. De zorgvraag van de cliënten varieert van lichte begeleiding tot zeer intensieve ondersteuning bij wonen. De meeste cliënten hebben een verstandelijke beperking.

HartenHoeve biedt zowel zorg in natura (Jeugdwet en Wmo), als zorg op basis van een pgb (Jeugdwet, Wmo en Wlz). Op het moment van de hertoets wordt zorg geboden op de hoofdlocatie HartenHoeve en daarnaast op de locaties HartenHerberg (Deil), HartenHof (Deil), HartenStoep (Deil), HartenWeide (Zoelmond), HartenSprong (Geldermalsen), HartenInn (Geldermalsen) en Bolspil (Geldermalsen). De locatie HartenHoeve biedt diverse mogelijkheden voor dagbesteding, zoals werkzaamheden in de kantine of het atelier, paarden verzorgen en klusjes doen. Ook is dagbesteding mogelijk in het paardenpension (HartenWeide) of in het restaurant (HartenInn).

Op het moment van de hertoets biedt HartenHoeve zorg aan 75 cliënten, dit zijn zowel volwassenen als minderjarigen. Achtentwintig volwassenen en twee minderjarigen wonen op een van de locaties. De bewoners gaan naar school of stage, doen vrijwilligers- of betaald werk en/of volgen dagbesteding of therapie. Ongeveer 35 cliënten wonen elders en volgen alleen dagbesteding bij HartenHoeve. Die zorg levert HartenHoeve gedeeltelijk in onderaanneming van grotere zorginstellingen. Tot slot logeren ongeveer tien minderjarigen regelmatig in het weekend of vakanties op de locatie HartenHoeve.

In februari 2019 waren beide oprichters actief als bestuurder van Harten Hoeve Beheer B.V., daarna heeft een van de bestuurders zijn functie neergelegd. Op het moment van de hertoets is de directeur de enige bestuurder van de holding; zij heeft een afgeronde zorgopleiding (welzijnswerk) en is onder meer actief als hoofdbewoner<sup>3</sup> van een van de locaties. De echtgenoot van de directeur is afgetreden als bestuurder maar is nog betrokken bij HartenHoeve, onder meer als hoofdbewoner.

In het voorjaar van 2019 heeft HartenHoeve een gedragswetenschapper aangenomen voor twaalf uur per week. Ook werd in de periode tussen de twee onderzoeken tijdelijk een SKJ-geregistreerde medewerker ingehuurd. De GZ-psycholoog is nog steeds op afroep beschikbaar voor onderzoek en advies. Hij heeft echter geen formele functie in de zorg.

Op het moment van de hertoets zijn (naast de gedragswetenschapper) dertig begeleiders werkzaam bij de HartenHoeve. 24 van de 30 begeleiders beschikken over een zorgopleiding op Mbo-3/4 of Hbo-niveau. De meeste begeleiders werken op meerdere locaties en een aantal van hen heeft coördinerende taken. Twee medewerkers beschikken over een SKJ-registratie<sup>4</sup> en een medewerker is bezig met het behalen van de SKJ-registratie.

Verder zijn diverse stafmedewerkers, ondersteunend medewerkers, stagiaires en vrijwilligers actief bij HartenHoeve. Ook doen diverse (ex-)cliënten betaald werk binnen HartenHoeve; zij heten binnen HartenHoeve zorgmedewerkers.

---

<sup>3</sup> Een hoofdbewoner is tijdens afwezigheid van begeleiders het eerste aanspreekpunt voor bewoners.

<sup>4</sup> Een van hen ontving de SKJ-registratie na de hertoets. De oorzaak voor de vertraging lag buiten zijn invloed.

HartenHoeve geeft op verschillende manieren vorm aan het toezicht op de veiligheid van de cliënten die bij haar wonen. De tabel hieronder bevat een overzicht van het toezicht op de woonlocaties. Alle hoofdbewoners en begeleiders zijn medewerkers; HartenHoeve zet geen cliënten in als hoofdbewoner of begeleider.

*Tabel: Overzicht van woonlocaties en cliënten bij HartenHoeve, situatie tijdens de hertoets*

	Locatie	Wettelijk kader	Vormgeving 24 uurs-toezicht
1.	HartenHoeve	Jeugdwet Wlz Wmo	Eén hoofdbewoner en een slaapdienst door een begeleider
2.	HartenHerberg	Wlz	Twee hoofdbewoners
3.	HartenSprong	Jeugdwet Wlz	Eén hoofdbewoner
4.	HartenInn	Jeugdwet Wlz Wmo	Lijst met telefoonnummers van begeleiders
5.	HartenWeide	Wlz Wmo	Drie hoofdbewoners
6.	HartenStoep	Wlz	Lijst met telefoonnummers van begeleiders
7.	HartenHof	Wlz	Domotica (alarmknop)
8.	Bolspil	Wlz Wmo	Domotica (alarmknop)

Op het moment van de hertoets is HartenHoeve in de afrondende fase van het traject om het keurmerk Zorg en Welzijn van het HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) te behalen voor alle locaties.

## Toetsingskader

Het toetsingskader voor het onderzoek is gebaseerd op wet- en regelgeving en toetsingskaders die gelden voor de diverse doelgroepen die zorg ontvangen bij HartenHoeve<sup>5</sup>:

1. Toetsingskader Wlz: voor organisaties waar mensen wonen die langdurige zorg nodig hebben.
2. Toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd (VHJ): voor organisaties die jeugdhulp met en zonder verblijf bieden.
3. Toetsingskader Wmo: voor organisaties die ondersteuning bieden op basis van de Wmo 2015.

---

<sup>5</sup> De vindplaats van de diverse toetsingskaders staat vermeld in de bijlage.

## 2 Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd aan de hand van de drie thema's Persoonsgerichte zorg, Deskundige zorgverlener en Sturen op kwaliteit en veiligheid. Elk thema is nader geconcretiseerd in een aantal normen. Per norm spreken de toezichthouders een oordeel uit en dit wordt onderbouwd in de toelichting. Tenzij nader gespecificeerd, gelden de bevindingen voor alle doelgroepen die zorg ontvangen bij HartenHoeve. De eerste oordeelkolom bevat het oordeel op basis van de toets in februari 2019. In de tweede kolom staat het oordeel op basis van de hertoets in oktober 2019. De normen die als onvoldoende zijn beoordeeld bij de hertoets worden uitgebreider onderbouwd.

V	Voldoende	O	Onvoldoende
---	-----------	---	-------------

### Thema 1 Persoonsgerichte zorg

	Norm	Oordeel 1 <sup>e</sup> toets	Oordeel hertoets
1	<b>Zorgverleners kennen de cliënt, zijn wensen en behoeften<sup>6</sup>.</b>	V	V
	<i>Toelichting eerste toets februari 2019 (samenvatting)<sup>7</sup>:</i> De meeste cliënten komen al langer tijd bij HartenHoeve en de begeleiders kennen hen goed. Elke maandag zijn alle bewoners welkom voor een avondmaaltijd in de manege. Cliënten voelen zich gezien als persoon en ervaren vrijheid om hun leven naar eigen inzicht in te richten. Ze voelen zich op hun gemak en hun privacy wordt gerespecteerd. Ze vinden het fijn dat hun huisdier welkom is en dat ze hun hobby's kunnen beoefenen. De begeleiders zijn enthousiast en betrokken. Zij kiezen bewust voor de informele sfeer binnen HartenHoeve.  <i>Toelichting hertoets oktober 2019:</i> Bij de hertoets blijkt het bovenstaande niet gewijzigd. Cliënten benoemen dat de begeleiders hen goed kennen en dat ze zich gehoord en gezien voelen door de begeleiders. Meerdere cliënten vertellen dat hun begeleiders bereikbaar zijn en proberen hen zo goed mogelijk te ondersteunen.		

<sup>6</sup> Toetsingskader Wlz (norm 1.2); VhJ (norm 1.1.2); Wmo (norm 1.1).

<sup>7</sup> Het rapport 'De kwaliteit van de zorg voor cliënten van Harten Hoeve B.V.' op [www.igj.nl](http://www.igj.nl) bevat de volledige onderbouwing.



	Norm	Oordeel 1 <sup>e</sup> toets	Oordeel hertoets
2	<b>De fysieke leefomgeving is schoon, passend en veilig<sup>8</sup>.</b>	O	V
	<p><i>Toelichting eerste toets februari 2019 (samenvatting):</i></p> <p>In de woon- en logeerhuizen staat verouderd meubilair en er is sprake van achterstallig onderhoud. Cliënten op de HartenWeide zijn voor sanitaire voorzieningen afhankelijk van de camping op het terrein. Op de locatie HartenHoeve wonen cliënten op basis van de Jeugdwet, terwijl 's nachts en in het weekend niet altijd begeleiding aanwezig is. Op vier locaties is 's nachts geen begeleiding aanwezig en ook geen slaapdienst, domotica of een wakende achterwacht. Meerdere cliënten beschikken over het zorgprofiel Wonen met intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering; dit betekent dat zij behoefte hebben aan permanent toezicht of 24 uur per dag zorg in de nabijheid nodig hebben. Op een andere locatie blijkt dat de hoofdbewoner een cliënt is. Het beleggen van zorgverantwoordelijkheid bij cliënten - door hen in te zetten als begeleider of hoofdbewoner - is niet in overeenstemming met de norm van verantwoorde zorg.</p> <p><i>Toelichting hertoets oktober 2019:</i></p> <p>HartenHoeve heeft veel verbeteringen doorgevoerd in de woonlocaties, zowel wat betreft het toezicht in de nacht als de toegang tot sanitaire voorzieningen. Er zijn inmiddels hoofdbewoners op twee extra locaties. Op andere locaties is, afhankelijk van de doelgroep, gekozen voor een slaapdienst, domotica (alarmknop die rechtstreeks doorverbindt met vaste groep begeleiders) of een lijst met telefoonnummers zodat begeleiding 24 uur per dag bereikbaar is. Ook heeft HartenHoeve, op aandringen van de toezichthouders, besloten om cliënten niet meer te belasten met taken en verantwoordelijkheden die thuishoren bij professionele begeleiders.</p> <p>Een aandachtspunt is het toezicht op de locatie HartenHoeve. Deze locatie werd in februari 2019 gebruikt voor dagbesteding van minderjarigen en volwassenen, wonen van minderjarigen en de buitenschoolse opvang van kinderen (hierna: BSO). Op het moment van de hertoets zijn aan de woonlocatie twee functies toegevoegd, namelijk logeren van minderjarigen (verhuisd vanuit de HartenWeide) én time-out voor (volwassen) cliënten die tijdelijk meer nabijheid nodig hebben.</p> <p>Zowel in de incidentenregistratie als in de teamverslagen staan incidenten waarbij verschillende doelgroepen betrokken zijn, bijvoorbeeld minderjarigen die wonen op locatie HartenHoeve en kinderen van de BSO. Deze incidenten leiden intern onvoldoende tot reflectie en HartenHoeve dient meer aandacht te schenken aan maatregelen om een veilig verblijf te waarborgen voor elke cliënt.</p>		

<sup>8</sup> Toetsingskader VJH (norm 3.1.1); Wmo (2.3).

## Thema 2 Deskundige zorgverlener

	Norm	Oordeel 1 <sup>e</sup> toets	Oordeel hertoets
3	<b>Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning op basis van gesignaleerde risico's, wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt<sup>9</sup>.</b>	0	0
	<p><i>Toelichting eerste toets februari 2019 (samenvatting):</i></p> <p>De zorgbehoeften en mogelijkheden van cliënten zijn niet voldoende in beeld bij begeleiders. Veiligheidsrisico's van cliënten zijn gedeeltelijk in beeld, maar maatregelen om de risico's te beperken zijn onduidelijk of afwezig. Begeleiders handelen vooral als reactie op het gedrag dat een cliënt op dat moment vertoont. Daardoor is het risico aanwezig dat onvoldoende rekening wordt gehouden met de achterliggende oorzaken van het gedrag van een cliënt. Ook wordt onvoldoende stilgestaan bij de risico's van het combineren van verschillende doelgroepen.</p> <p><i>Toelichting hertoets oktober 2019:</i></p> <p>HartenHoeve beschikt over een gedragswetenschapper voor twaalf uur per week. De gedragswetenschapper vertelt dat zij op dit moment vooral ad hoc adviseert aan begeleiders, maar niet structureel betrokken is bij de totstandkoming en evaluatie van de zorgplannen. Bij aannname, interne verhuizingen en uitstroom van cliënten dient de gedragswetenschapper advies te geven, zo staat in het beleid. In het gesprek met de gedragswetenschapper blijkt dat zij is geïnformeerd over recente interne verhuizingen van twee cliënten, maar niet om advies is gevraagd.</p> <p>In de onderzochte zorgplannen van alle doelgroepen wordt aandacht besteed aan risico's, maar maatregelen om de risico's te beperken zijn summier of ontbreken. Uitzondering vormt het risico op agressief gedrag: in dat geval bevat het dossier een signaleringsplan hoe daarmee om te gaan.</p> <p>In het signaleringsplan van een cliënt wordt de maatregel vastpakken en vasthouden benoemd als mogelijkheid om escalatie van agressief gedrag bij oplopende spanning te voorkomen. De maatregel wordt niet genoemd in het zorgplan van de cliënt. De betrokken cliënt vertelt dat begeleiders de maatregel herhaaldelijk bij hem hebben toegepast. Medewerkers vertellen dat ze deze maatregel op dit moment niet of nauwelijks toepassen. Ze vertellen ook dat ze geen registratie hebben bijgehouden van de momenten dat ze de maatregel hebben toegepast.</p>		

<sup>9</sup> Toetsingskader Wlz (norm 2.1); VhJ (norm 1.1.1 en 2.1.2); Wmo (norm 2.1).

	Norm	Oordeel 1 <sup>e</sup> toets	Oordeel hertoets
	<p><b>Conclusie:</b></p> <p>De kwaliteit van de professionele afwegingen is verbeterd maar nog steeds onvoldoende. De gedragswetenschapper is niet structureel betrokken bij de zorg, zo blijkt uit de huidige werkwijze rond zorgplannen en verhuizingen. Daarnaast ontbreekt binnen HartenHoeve een systematische aanpak, waarbij de risico's volgens een vaste werkwijze in beeld worden gebracht en worden voorzien van afspraken om de risico's te beperken. Positief is dat HartenHoeve werkt met signaleringsplannen voor cliënten met een risico op agressief gedrag.</p> <p>HartenHoeve maakt gebruik van de maatregel vastpakken en vasthouden terwijl ze daar geen wettelijke bevoegdheid voor heeft. Eventuele toestemming van cliënten maakt dit niet anders. Doordat toepassing van deze maatregel niet als zodanig wordt geregistreerd, ontbreekt het zicht op hoe vaak en in welke situatie het voorkomt. Dit heeft als risico dat na het toepassen van de maatregel vastpakken en vasthouden onvoldoende zorgvuldig (dus met steun van de gedragswetenschapper en in overleg met de cliënt) wordt beoordeeld, of HartenHoeve nog steeds de juiste plek is voor een cliënt.</p> <p>De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd concludeert dat de norm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning op basis van gesignaleerde risico's, wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt, wordt overtreden wat betreft cliënten die wonen bij HartenHoeve op basis van de Wlz. <i>Bron: Wkkgz artikel 2, lid 2 jo artikel 3, Toetsingskader voor zorgaanbieders waar mensen wonen die langdurige zorg nodig hebben.</i></li> <li>- Professionals bieden hulp die aansluit bij de relevante ontwikkelingstaken en de problematiek van de jeugdigen en hun ouders, wordt overtreden wat betreft Jeugdwet-clieënten. <i>Bron: Jeugdwet artikel 4.1.1, Toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd en het Kwaliteitskader Jeugd.</i></li> <li>- Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in, wordt overtreden wat betreft Jeugdwet-clieënten. <i>Bron: Jeugdwet artikel 4.1.1., Toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd en het Kwaliteitskader Jeugd.</i></li> </ul> <p>De Wmo-toezichthouder van de GGD Gelderland-Zuid concludeert dat de norm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiligheidsrisico's voor de cliënt worden onderkend en beperkt, wordt overtreden wat betreft Wmo-clieënten. <i>Bron: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 artikel 3, lid 1 en lid 2, Toetsingskader Wmo Gelderland-Zuid.</i></li> </ul>		

	Norm	Oordeel 1 <sup>e</sup> toets	Oordeel hertoets
4	<b>Zorgverleners werken methodisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast in het cliënten dossier<sup>10</sup>.</b>	O	V
	<p><i>Toelichting eerste toets februari 2019 (samenvatting):</i> Uit het dossieronderzoek blijkt dat de zorgplannen uitgebreid en redelijk actueel zijn. De zorgplannen worden geschreven door begeleiders met coördinerende taken. Zichtbaar is dat de hulp jaarlijks wordt geëvalueerd met cliënten. De dossiers van de dagbesteding en de logeeropvang zijn minder actueel. Verder constateren de toezichthouders dat nauwelijks gerapporteerd wordt op doelen. Begeleiders geven aan dat zij begeleiding bieden zonder de doelen van een cliënt te kennen. Begeleiders vertellen dat ze behoefte hebben om planmatiger te werken en de zorg meer aan te bieden vanuit het (toekomst)perspectief van cliënten.</p> <p><i>Toelichting hertoets oktober 2019:</i> Bij de hertoets is zichtbaar dat evaluaties en tussenevaluaties plaatsvinden. Ook zijn wijzigingen aangebracht aan het systeem waardoor nu meer op doelen gerapporteerd wordt. Verder blijkt uit de gesprekken met de medewerkers dat zij de doelen van een cliënt kennen en daar rekening mee houden in de begeleiding. In enkele dossiers verdient het tijdig evalueren en rapporteren nog aandacht.</p>		
5	<b>De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen<sup>11</sup>.</b>	O	O
	<p><i>Toelichting eerste toets februari 2019 (samenvatting):</i> HartenHoeve voldoet niet aan de norm dat professionals worden ingezet die aantoonbaar zijn geschoold voor de functie die zij uitoefenen. HartenHoeve beschikt niet over een gedragswetenschapper, terwijl dit voor de hand ligt gegeven het zorgprofiel van cliënten. Er is geen BIG- of SKJ- geregistreerde professional betrokken bij het plan voor de cliënten die bij HartenHoeve wonen op basis van de Jeugdwet. HartenHoeve voldoet daarom niet aan de norm van de verantwoorde werktoedeling.</p> <p><i>Toelichting hertoets oktober 2019:</i> De toezichthouders verwachten dat begeleiders aantoonbaar zijn geschoold voor hun functie. In het voorjaar van 2019 heeft HartenHoeve onderscheid aangebracht tussen de verschillende begeleidersfuncties. De directeur van HartenHoeve geeft tijdens het voortgangsgesprek aan, dat zij inziet dat de opleiding Zorg &amp; Paard niet voldoet voor het zelfstandig begeleiden van cliënten op de woonlocaties.</p>		

<sup>10</sup> Toetsingskader Wlz (norm 2.2). Voor pgb gefinancierde zorg is een zorgplan niet verplicht, maar de voortgang van de zorg dient wel inzichtelijk te zijn.; VHJ (norm 1.2.2); Wmo (norm 1.2).

<sup>11</sup> Toetsingskader Wlz (norm 2.3); VHJ (norm 5.2.1, 5.2.2); Wmo (norm 3.2).

	Norm	Oordeel 1 <sup>e</sup> toets	Oordeel hertoets
	<p>Volgens de directeur worden medewerkers die (nog) onvoldoende gekwalificeerd zijn weliswaar ingeroosterd op de woonlocaties, maar zij worden afhankelijk van hun opleiding en ervaring ondersteund door gediplomeerde medewerkers. Dit gebeurt onder meer door het inroosteren van voldoende gekwalificeerde hoofdbewoners als achterwacht.</p> <p>Op de locatie HartenHoeve wonen in totaal vier cliënten op basis van de Wlz, de Jeugdwet en de Wmo. Uit het rooster van deze locatie blijkt, dat medewerkers die alleen beschikken over een opleiding Zorg &amp; Paard in september 2019 op meerdere momenten zelfstandig worden ingeroosterd. Ook blijkt uit het rooster, dat in september 2019 twee medewerkers die nog in opleiding zijn op meerdere momenten zelfstandig ingeroosterd worden. In het rooster staat een achterwacht genoteerd tijdens een deel van de zelfstandige diensten door onvoldoende gekwalificeerde medewerkers.</p> <p>Op de locatie HartenHerberg wonen zes Wlz-clieënten. Uit het rooster van deze locatie blijkt, dat een medewerker die nog niet gediplomeerd is, in september 2019 op meerdere momenten zelfstandig wordt ingeroosterd. In het rooster staat een achterwacht genoteerd tijdens een deel van de zelfstandige diensten door onvoldoende gekwalificeerde medewerkers.</p> <p>Tijdens de hertoets zijn twee SKJ-geregistreerde medewerkers werkzaam bij HartenHoeve. HartenHoeve heeft gewaarborgd dat een SKJ-geregistreerde medewerker betrokken is bij de start van de hulp, het maken en evalueren plannen voor de Jeugdwet cliënten.</p> <p><b>Conclusie:</b></p> <p>Nog steeds worden niet op alle locaties medewerkers ingezet die aantoonbaar zijn geschoold voor hun functie. Op meerdere momenten blijkt dat medewerkers zelfstandig worden ingeroosterd op een groep terwijl zij onvoldoende zijn opgeleid, of nog bezig zijn met hun opleiding. Weliswaar is voor een deel van de zelfstandige diensten van onvoldoende gekwalificeerde medewerkers een achterwacht ingeroosterd, maar een achterwacht is niet gelijkwaardig aan een gezamenlijke dienst.</p> <p>De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd concludeert dat de norm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen, wordt overtreden wat betreft cliënten die wonen bij HartenHoeve op basis van de Wlz.</li> </ul> <p><i>Bron: Wkkgz artikel 2, lid 2 jo artikel 3, Toetsingskader voor zorgaanbieders waar mensen wonen die langdurige zorg nodig hebben.</i></p>		

	Norm	Oordeel 1 <sup>e</sup> toets	Oordeel hertoets
	<p>- De aanbieder zet professionals in die aantoonbaar zijn geschoold voor de functie die zij uitoefenen, wordt overtreden wat betreft Jeugdwet-clënten.</p> <p><i>Bron: Jeugdwet artikel, 4.1.1., Toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd en het Kwaliteitskader Jeugd.</i></p> <p>De Wmo-toezichthouder van de GGD Gelderland-Zuid concludeert dat de norm:</p> <p>- De aanbieder zorgt dat er voldoende deskundige professionals beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele ondersteuningsvragen, wordt overtreden wat betreft Wmo-clënten.</p> <p><i>Bron: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 artikel 3, lid 1 en lid 2. Toetsingskader Wmo Gelderland-Zuid.</i></p>		
<b>6</b>	<b>Zorgverleners handelen volgens de afspraken zoals beschreven in protocollen, richtlijnen en handreikingen. Zij weten wanneer zij wel en niet kunnen afwijken<sup>12</sup>.</b>	<b>O</b>	<b>V</b>
	<p><i>Toelichting eerste toets februari 2019 (samenvatting):</i></p> <p>HartenHoeve beschikt over beleid en richtlijnen op het gebied sociale media, privacy, klachten, veiligheid en hygiëne. Diverse begeleiders vertellen dat zij de interne protocollen niet kennen en dat zij niet werken volgens procedures en richtlijnen. Zo is de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling niet bekend. De werkwijze binnen HartenHoeve is niet gebaseerd op richtlijnen van de beroepsgroep. Door gebrek aan eenduidigheid bestaat het risico dat de begeleiding overwegend gebaseerd is op persoonlijke voorkeur en ervaring van medewerkers.</p> <p><i>Toelichting hertoets:</i></p> <p>Het beleid en de richtlijnen van de HartenHoeve zijn recent vernieuwd. Ook zijn protocollen uitgebreid en geactualiseerd. Tijdens het toezicht is aangetoond dat alle vernieuwingen zijn besproken met medewerkers en dat veel aandacht wordt besteed aan het doorvoeren van de nieuwe manier van werken binnen de organisatie. Begeleiders laten met voorbeelden zien hoe ze steeds meer in gezamenlijkheid met elkaar en met cliënten komen tot de juiste aanpak.</p>		

<sup>12</sup> Toetsingskader Wlz (norm 2.4); VHI (norm 1.2.1); Wmo (norm 3.1).

## Thema 3 Sturen op kwaliteit en veiligheid

	Norm	Oordeel 1 <sup>e</sup> toets	Oordeel hertoets
7	<b>De zorgaanbieder bewaakt, beheerst en verbetert systematisch de kwaliteit en veiligheid van zorg<sup>13</sup>.</b>	O	V
	<p><i>Toelichting eerste toets februari 2019 (samenvatting):</i>  HartenHoeve beschikt niet over een Verklaring omtrent het gedrag (VOG) van alle personen die beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met jeugdigen en hun ouders. HartenHoeve organiseert geen intervisie en er is ook geen scholingsplan. Wel wordt tweejaarlijks een BHV-cursus georganiseerd. HartenHoeve maakt geen periodieke analyses van incidenten in hun onderlinge samenhang. Dat betekent dat de incidenten nog onvoldoende worden gebruikt om de zorg te verbeteren. Op het gebied van cliëntenrechten en melden van calamiteiten voldoet HartenHoeve niet aan alle relevante wetgeving.</p> <p><i>Toelichting hertoets oktober 2019</i>  HartenHoeve heeft concrete verbeteringen doorgevoerd op het gebied van interne administratie en kwaliteitszorg. Zowel bij de zorg als binnen de bedrijfsvoering is er meer overzicht wat betreft acties, prestaties en voortgangscntrole. Tijdens de hertoets kunnen alle benodigde Verklaringen omtrent het gedrag (VOG) getoond worden. Ook voldoet HartenHoeve inmiddels aan de wetgeving ten aanzien van het klachtrecht. Met alle medewerkers is inmiddels gesproken over hun ontwikkelingsperspectief en het concept-scholingsplan is ingezien door de toezichthouders. Ook het leren van incidenten is in ontwikkeling. Een stafmedewerker beoordeelt alle incidenten om inzicht te krijgen in de leer- en verbeterpunten. Daarnaast worden incidenten besproken in de maandelijkse teamoverleggen.</p> <p>Een aandachtspunt is dat HartenHoeve zichzelf actief kenbaar dient te maken bij het AKJ als jeugdhulpaanbieder, zodat de onafhankelijke vertrouwenspersoon en de Jeugdwet-clënten elkaar kunnen ontmoeten. Ook ontbreekt een werkwijze voor het melden van calamiteiten bij Wmo-clënten nog in het handboek van HartenHoeve.</p>		

<sup>13</sup> Toetsingskader Wlz (norm 3.1); VHG (norm 4.1.2, 4.1.3, 5.1.4, 5.3.1, 5.3.2); Wmo (norm 4.1, 4.3).

### 3 Vervolg

Harten Hoeve B.V. voldeed op het moment van de hertoets in oktober 2019 aan vijf van de zeven beoordeelde normen. Aan twee normen voldeed Harten Hoeve B.V. niet.

Harten Hoeve B.V. dient verbetering aan te brengen op de volgende twee normen:

- Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning op basis van gesignaleerde risico's, wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.
- De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bepaalt het vervolgtraject voor de door Harten Hoeve B.V. verleende jeugdhulp in de zin van de Jeugdwet en zorg op basis van de Wet langdurige zorg. De inspectie is van mening dat het ontbreken van deskundige zorgverleners een tekortkoming is bij Harten Hoeve B.V. die een grote risico's met zich meebrengt. Door deze tekortkoming blijft passende hulp en zorg uit. Gelet op het niet (structureel) aantrekken van de benodigde deskundige zorgverleners om passende hulp en zorg te realiseren heeft de inspectie er geen vertrouwen in dat Harten Hoeve B.V. zonder bestuursrechtelijke maatregel van de inspectie op korte termijn zal voldoen aan de normen voor verantwoorde jeugdhulp en goede zorg op het thema deskundige zorgverlener.

De inspectie heeft het voornemen om een aanwijzing te geven aan Harten Hoeve B.V. om ervoor te zorgen dat Harten Hoeve B.V. de geconstateerde tekortkomingen alsnog wegneemt. Harten Hoeve B.V. wordt hierover separaat geïnformeerd.



## Bijlage - Verantwoording

De toezichthouders deden onaangekondigd onderzoek bij Harten Hoeve B.V. op 8 en 9 oktober 2019. Het onderzoek is uitgevoerd op basis van normen uit relevante wet- en regelgeving en actuele toetsingskaders:

1. Toetsingskader Wlz: voor organisaties waar mensen wonen die langdurige zorg nodig hebben:  
<https://www.igj.nl/zorgsectoren/gehandicaptenzorg/documenten/toetsingskaders/2017/07/01/toetsingskader-voor-zorgaanbieders-waar-mensen-wonen-die-langdurige-zorg-nodig-hebben>
2. Toetsingskader VhJ: voor organisaties die jeugdhulp met en zonder verblijf bieden:  
<https://www.igj.nl/zorgsectoren/jeugd/documenten/toetsingskaders/2019/06/24/toetsingskader-verantwoorde-hulp-voor-jeugd---overzicht>
3. Toetsingskader Wmo: voor organisaties die ondersteuning bieden op basis van de Wmo 2015:  
<https://ggdgelderlandzuid.nl/wp-content/uploads/2019/07/190722-Toetsingskader-Wmo-juli-2019.pdf>

Om tot een gefundeerd oordeel te komen is gebruik gemaakt van verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is gewogen. Bij het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Voortgangsgesprek met directeur-bestuurder HartenHoeve op 23 september 2019
- Observatie zes locaties van Harten Hoeve B.V.:
  - HartenHoeve: manege, woonlocatie jeugdigen, dagbesteding, logeerruimtes (Deil)
  - HartenHerberg: woonlocatie (Deil)
  - HartenStoep: woonlocatie (Deil)
  - HartenWeide: woonlocatie, paardenpension, camping (Zoelmond)
  - HartenSprong: woonlocatie (Geldermalsen)
  - Bolspil: woonlocatie (Geldermalsen)
- Gesprekken met vier begeleiders
- Gesprek met de gedragswetenschapper
- Gesprek met drie stafmedewerkers
- Gesprekken met zes cliënten
- Onderzoek van twaalf cliëntendossiers (vier Wlz-clianten, vijf Jeugdwet-clianten, drie Wmo-clianten), onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen. De toezichthouders hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Toets op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag. Deze verplichting geldt voor alle personen die in opdracht van de HartenHoeve beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met cliënten.
- Toets op de opleiding en diploma's van begeleiders.
- Analyse van beleidsdocumenten, jaarverslagen, website, en overige documenten.

[www.igj.nl](http://www.igj.nl)