



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

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

**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 zeven woonlocaties in de gemeenten West Betuwe en Buren. De organisatie biedt hulp aan 68 cliënten, van wie er 24 wonen bij Harten Hoeve B.V.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de Wmo-toezichthouder van de GGD Gelderland-Zuid deden in april 2020 onderzoek bij Harten Hoeve B.V. naar twee normen die eerder als onvoldoende werden beoordeeld: de kwaliteit van de afwegingen rond de zorg en de aanwezigheid van voldoende deskundig personeel. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (inspectie) gaf de organisatie in december 2019 een aanwijzing om de tekortkomingen op die normen op te heffen. Eerder onderzoek bij Harten Hoeve B.V. door beide toezichthouders vond plaats in februari en oktober 2019.

Harten Hoeve B.V. voldeed op het moment van de hertoets in april 2020 aan de volgende norm:

- 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.

Harten Hoeve B.V. voldeed op het moment van de hertoets in april 2020 niet aan de norm:

- De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen.

Op basis van de hertoets concludeert de inspectie, dat Harten Hoeve B.V. gedeeltelijk voldoet aan de vereisten in de aanwijzing van december 2019. Echter, in afwijking van de vereisten in de aanwijzing, is Harten Hoeve B.V. er niet in geslaagd om binnen de gestelde termijn van vier maanden de deskundigheid van het personeel voldoende te verhogen. Tijdens de hertoets is gebleken, dat de situatie rond het coronavirus mede oorzaak is voor het niet volledig voldoen aan de vereisten van de aanwijzing.

Op basis van de hertoets en de vervolgonwikkelingen dient de inspectie het vervolgtraject te bepalen 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 heeft, alles overziend, het voornemen een vervolgaanwijzing op te leggen aan Harten Hoeve B.V. om ervoor te zorgen dat de organisatie alsnog gaat voldoen aan de resterende onderdelen van de aanwijzing. Harten Hoeve B.V. wordt hierover separaat geïnformeerd.

# Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Bevindingen.....	6
3	Vervolg .....	11
	Bijlage - Verantwoording.....	13

# 1 Inleiding

In april 2020 deden de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de Wmo-toezichthouder van de GGD Gelderland-Zuid (hierna: de toezichthouders) een hertoets bij Harten Hoeve B.V. Dit toezicht is het derde gezamenlijke toezicht van de toezichthouders bij deze organisatie. De rapporten van twee eerdere onderzoeken bij Harten Hoeve B.V. in 2019 zijn gepubliceerd op [www.igj.nl](http://www.igj.nl) en [www.ggd gelderlandzuid.nl](http://www.ggd gelderlandzuid.nl).

Dit rapport bevat de beoordeling van twee normen die eerder als onvoldoende zijn beoordeeld. Aangezien Harten Hoeve B.V. zorg biedt op basis van de Jeugdwet, de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo), is gekozen voor een gezamenlijk onderzoek conform het afsprakenkader<sup>1</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 toezichttraject bij Harten Hoeve B.V.

In februari 2019 deden de toezichthouders gezamenlijk onderzoek bij Harten Hoeve B.V. Het toezicht vond plaats naar aanleiding van signalen over de kwaliteit van de zorg. Aangezien Harten Hoeve B.V. niet voldeed aan zes van de zeven getoetste normen, besloten de toezichthouders tot een vervolgtraject. Bij een hertoets in oktober 2019 concludeerden de toezichthouders dat de organisatie grote stappen voorwaarts had gezet, maar dat nog niet werd voldaan aan twee normen. Deze normen gaan over, kort samengevat, de kwaliteit van de afwegingen rond de zorg en de aanwezigheid van voldoende deskundig personeel.

Om te bevorderen dat Harten Hoeve B.V. binnen vier maanden alsnog zou voldoen aan de twee normen heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (inspectie) in december 2019 een formele maatregel opgelegd aan Harten Hoeve B.V., in de vorm van een aanwijzing op basis van de Jeugdwet en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De inspectie toetste tijdens het toezicht van april 2020 in hoeverre Harten Hoeve B.V. voldeed aan de vereisten van de aanwijzing.

De hertoets vond plaats onder bijzondere omstandigheden. Vanwege het coronavirus en de aard van de normen die getoetst werden, hebben de toezichthouders onderzoek gedaan zonder Harten Hoeve B.V. te bezoeken. Het toezicht vond plaats via telefonische interviews en toegang tot digitale dossiers en documenten.

---

<sup>1</sup> <https://vng.nl/onderwerpenindex/maatschappelijke-ondersteuning/nieuws/afsprakenkader-en-draaiboeken-voor-toezicht-sociaal-domein>

## Beschrijving Harten Hoeve B.V.

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

Harten Hoeve B.V. 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.

Harten Hoeve B.V. biedt zowel zorg in natura (Jeugdwet en Wmo), als zorg op basis van een pgb (Jeugdwet, Wmo en Wlz). De organisatie bestaat naast de locatie HartenHoeve uit de locaties HartenHerberg (Deil), HartenHof (Deil), HartenStoep (Deil), HartenWeide (Zoelmond), HartenSprong (Geldermalsen), HartenInn (Geldermalsen) en HartenBol (Geldermalsen). De locatie Harten Hoeve B.V. biedt normaliter diverse mogelijkheden voor dagbesteding, zoals werkzaamheden in de kantine, paarden verzorgen en klusjes doen. Ook is dagbesteding mogelijk in het paardenpension en het atelier (HartenWeide), of in het restaurant (HartenInn).

Op het moment van de hertoets wonen bij Harten Hoeve B.V. 24 volwassenen en 2 minderjarigen. De bewoners gaan naar school of stage, doen vrijwilligers- of betaald werk en/of volgen dagbesteding of therapie. Ongeveer 42 cliënten wonen elders en volgen alleen dagbesteding bij Harten Hoeve B.V. Die zorg levert de organisatie gedeeltelijk in onderaanneming van andere zorginstellingen. Vanaf maart 2020 is het aanbod aan dagbestedingsactiviteiten tijdelijk aangepast en beperkt in verband met het coronavirus.

Eén van de oprichters van Harten Hoeve B.V. is de directeur en bestuurder van de holding. Zij heeft een afgeronde zorgopleiding (welzijnswerk) en is op het moment van het toezicht naast haar functie als directeur en bestuurder ook actief als begeleider en hoofdbewoner<sup>2</sup>.

Eind 2019 is een staf gevormd van zes personen die verantwoordelijk is voor de sturing. De staf bestaat uit de directeur, de gedragswetenschapper, de kwaliteitsmedewerker, de medewerker personeel & financiën, de medewerker zorgadministratie, en de medewerker onderhoud & beheer (tevens mede-oprichter van Harten Hoeve B.V.). Vier stafleden zijn opgeleid in de zorg.

Op het moment van de hertoets zijn, naast de 4 stafmedewerkers met een zorggerelateerd diploma, 22 begeleiders werkzaam bij Harten Hoeve B.V. Zij hebben begeleidende taken bij het wonen en/of dagbesteding van cliënten. Van de 22 begeleiders zijn er 12 bevoegd voor woonbegeleiding, 5 zijn enkel bevoegd om cliënten te begeleiden bij dagbesteding, en 5 volgen een opleiding tot (woon)begeleider. Drie medewerkers (te weten een begeleider, de kwaliteitsmedewerker en de gedragsdeskundige) zijn geregistreerd bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) en twee medewerkers zijn bezig met hun SKJ-registratie.

---

<sup>2</sup> Een hoofdbewoner is tijdens afwezigheid van (andere) begeleiders het eerste aanspreekpunt voor cliënten.

Naast de staf en de begeleiders werken diverse ondersteunend medewerkers, stagiaires en vrijwilligers bij Harten Hoeve B.V. Ook doet een aantal cliënten betaald werk binnen de organisatie.

Harten Hoeve B.V. heeft na het toezicht in februari 2019 besloten om de zorgactiviteiten te beperken. Zo is de locatie HartenJoker gesloten (juni 2019) en is het logeren gestopt (maart 2020). De organisatie wil meer locaties sluiten en stoppen met wonen voor Jeugdwet-cliënten. De locatie HartenInn is op het moment van de hertoets niet in gebruik als woonlocatie.

*Tabel: Overzicht van de locaties en zorgaanbod tijdens de hertoets*

	<b>Locatie</b>	<b>Zorgaanbod</b>	<b>Vormgeving 24 uurs-toezicht</b>
1.	HartenHoeve	Wonen Dagbesteding	Eén hoofdbewoner
2.	HartenHerberg	Wonen	Twee hoofdbewoners
3.	HartenSprong	Wonen	Eén hoofdbewoner
4.	HartenInn	Dagbesteding	N.v.t.
5.	HartenWeide	Wonen Dagbesteding	Twee hoofdbewoners. Derde hoofdbewoner is achtervang
6.	HartenStoep	Wonen	Lijst met telefoonnummers van begeleiders
7.	HartenHof	Wonen	Domotica (alarmknop)
8.	HartenBol (voorheen: Bolspil)	Wonen	Domotica (alarmknop)

Harten Hoeve B.V. beschikt over het keurmerk Zorg en Welzijn van het HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector).

## Toetsingskader

Het toetsingskader voor het onderzoek is gebaseerd op wet- en regelgeving en toetsingskaders die gelden voor de diverse doelgroepen die zorg ontvangen bij Harten Hoeve B.V.<sup>3</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>3</sup> De vindplaats van de diverse toetsingskaders staat vermeld in de bijlage.

## 2 Bevindingen

Dit hoofdstuk bevat de resultaten van het toezicht naar de twee normen die in het vorige toezicht niet voldoende waren. Per norm spreken de toezichthouders een oordeel uit, dat wordt onderbouwd in de toelichting.

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

	Norm	Oordeel feb/ okt 2019		Oordeel april 2020
1	<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>4</sup>.</b>	O	O	V
	<p><i>Toelichting hertoets oktober 2019 (samenvatting)<sup>5</sup>:</i></p> <p>De gedragswetenschapper vertelt dat zij ad hoc adviseert aan begeleiders, maar niet structureel betrokken is bij de totstandkoming en evaluatie van de zorgplannen. Zij is geïnformeerd over interne verhuizingen van cliënten, maar niet om advies gevraagd. In de zorgplannen wordt aandacht besteed aan risico's, maar maatregelen om deze te beperken ontbreken veelal.</p> <p><i>Toelichting hertoets april 2020:</i></p> <p>De nieuwe gedragswetenschapper die vanaf februari 2020 de vorige gedragswetenschapper vervangt, werkt zes uur per week voor Harten Hoeve B.V. Hij vertelt dat hij kennis heeft genomen van alle dossiers en zich verantwoordelijk voelt voor de kwaliteit van alle zorg die Harten Hoeve B.V. biedt aan cliënten. Uit het gesprek en het dossieronderzoek komt naar voren dat de gedragswetenschapper een signalerende rol heeft indien cliënten extra zorg of therapie nodig hebben.</p> <p>Ook bewaakt de gedragswetenschapper de kwaliteit van de besluitvorming bij interne verhuizingen, uitstroom van bewoners en de afhandeling en evaluatie van incidenten. Verder blijkt uit gesprekken en documenten, dat hij medewerkers ondersteunt bij het uitvoeren van risicotaxaties en het maken van zorgplannen.</p>			

<sup>4</sup> Toetsingskader Wlz (norm 2.1); VhJ (norm 1.1.1 en 2.1.2); Wmo (norm 2.1).

<sup>5</sup> Het vorige rapport 'De kwaliteit van de zorg voor cliënten van Harten Hoeve B.V. Hertoets.' is gepubliceerd op [www.igj.nl](http://www.igj.nl) in december 2019 en bevat de volledige onderbouwing.



	Norm	Oordeel feb/ okt 2019		Oordeel april 2020
	<p>In de gesprekken leggen de begeleiders duidelijk uit op welke manier zij cliënten ondersteunen, waar zij op letten tijdens de begeleiding en hoe zij doelen en rapportages gebruiken als handvat. Ook de meerwaarde van het rapporteren op doelen wordt door meerdere begeleiders verwoord.</p> <p>In de meeste dossiers die de toezichthouders hebben ingezien, is de relatie tussen de achtergrond van de cliënt, de risico's en de begeleidingsdoelen zichtbaar. In de dossiers zien de toezichthouders ook, dat de medewerkers frequenter rapporteren en vaker rapporteren op doelen.</p> <p><b>Conclusie:</b></p> <p>De kwaliteit van de professionele afwegingen binnen Harten Hoeve B.V. is van voldoende kwaliteit. De toezichthouders concluderen dat de voorwaarden aanwezig zijn voor een verdere ontwikkeling van de kwaliteit van de zorg. Een aandachtspunt is de relatie tussen de beschikbare tijd van de gedragswetenschapper en zijn takenpakket.</p>			
2	<p><b>De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen<sup>6</sup>.</b></p>	o	o	o
	<p><i>Toelichting hertoets oktober 2019 (samenvatting):</i></p> <p>De toezichthouders zien in de roosters van de locaties HartenHoeve en HartenHerberg dat regelmatig onvoldoende geschoolde medewerkers worden ingeroosterd, terwijl de aanwezigheid van een gediplomeerde medewerker in de directe nabijheid niet altijd is geborgd.</p> <p><i>Toelichting hertoets april 2020:</i></p> <p>De toezichthouders verwachten dat begeleiders aantoonbaar zijn geschoold voor hun functie. Bij eerdere onderzoeken is meerdere malen geconcludeerd, dat de zorgvraag van cliënten de competenties en kennis van de begeleiders van Harten Hoeve B.V. overstijgt. Het herstellen van de balans tussen deskundigheid en zorgvraag kan op verschillende manieren. Harten Hoeve B.V. kan gediplomeerde begeleiders aannemen of extern inhuren, huidige begeleiders bijscholen, of afscheid nemen van bewoners met een intensieve zorgvraag. Een combinatie van die drie is ook mogelijk. Het is aan de organisatie om een keuze te maken en aan de slag te gaan.</p> <p>Harten Hoeve B.V. heeft vanaf het toezicht van februari 2019 tot aan de hertoets van april 2020 diverse maatregelen genomen om de deskundigheid te verbeteren. Zo heeft de organisatie een gedragswetenschapper en meerdere begeleiders (met en zonder diploma) aangenomen.</p>			

<sup>6</sup> Toetsingskader Wlz (norm 2.5); VhJ (norm 5.2.1, 5.2.2); Wmo (norm 3.2).

	Norm	Oordeel feb/ okt 2019	Oordeel april 2020
	<p>Ook is tijdelijk een extra SKJ-geregistreerde medewerker ingehuurd. Daarnaast zijn diverse medewerkers een relevante opleiding gestart of hebben deze afgerond.</p> <p>In april 2020 hebben de toezichthouders gekeken naar de wijzigingen op het gebied van personeel en cliënten sinds het toezicht van oktober 2019 en het opleggen van de aanwijzing in december 2019.</p> <p>Naast de 4 stafmedewerkers met een zorggerelateerd diploma, zijn op het moment van de hertoets 22 medewerkers met een functie als begeleider werkzaam voor Harten Hoeve B.V. Van deze 22 begeleiders beschikken er 17 over een relevant diploma op Mbo-3/4 of Hbo-niveau<sup>7</sup>, en 5 volgen een opleiding tot (woon)begeleider (Mbo-3/4).</p> <p>Uit gesprekken en documenten komen de volgende wijzigingen naar voren tussen het toezicht van oktober 2019 en het toezicht van april 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een gediplomeerde begeleider is gestart.</li> <li>- Drie begeleiders zijn gestart met een verkorte Mbo-3 opleiding.</li> <li>- Vier gediplomeerde begeleiders zijn vertrokken.</li> <li>- Twee gediplomeerde begeleiders zijn langdurig ziek.</li> </ul> <p>Om de balans tussen deskundigheid en cliënten te verbeteren, is Harten Hoeve B.V. ook gestart met het uitplaatsen een aantal bewoners. Uit gesprekken en documenten komen de volgende wijzigingen naar voren tussen het toezicht van oktober 2019 en de hertoets van april 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sinds oktober 2019 zijn vijf bewoners met een intensieve zorgvraag uitgestroomd.</li> <li>- Voor vijf andere bewoners wordt actief gezocht naar een vervolgplek buiten Harten Hoeve B.V. Echter, dit proces heeft mede vanwege het coronavirus vertraging opgelopen. Harten Hoeve B.V. geeft aan dat intake- en overplaatsgesprekken bij andere zorgorganisaties moeilijk te organiseren zijn en dat dit in de afgelopen periode door het coronavirus nog lastiger is geworden.</li> </ul> <p>Op de locatie HartenHoeve wonen vijf cliënten (Wlz en Jeugdwet). Uit de roosters van deze locatie blijkt, dat een begeleider die in maart 2020 instroomde in de verkorte (eenjarige) opleiding Mbo-3<sup>8</sup>, in april 2020 op meerdere momenten zelfstandig wordt ingeroosterd.</p>		

<sup>7</sup> Van de 17 begeleiders met een relevant diploma zijn er 12 bevoegd voor woonbegeleiding, en vijf zijn enkel bevoegd om cliënten te begeleiden bij dagbesteding.

<sup>8</sup> Het stagebeleid van Harten Hoeve B.V. beschrijft de fases in een *driejarige opleiding*, waarbij de medewerker in het laatste jaar met begeleiding in de buurt zelfstandig mag werken. De toezichthouders zijn echter van mening, dat het niveau van zelfstandigheid van een medewerker in het laatste jaar van een driejarige opleiding niet onverkort geldt voor een medewerker die aan de start staat van een eenjarige opleiding.

	Norm	Oordeel feb/ okt 2019	Oordeel april 2020
	<p>De toezichthouders zien ook in de roosters, dat in april 2020 meerdere malen op zondag tussen 9.00 en 19.00 uur geen begeleiders zijn ingeroosterd voor de drie Wlz-cliënten die in het weekend aanwezig zijn. De cliënten moeten dan een beroep doen op de begeleider van de locatie HartenSprong vijf kilometer verderop.</p> <p>Op de locatie HartenWeide wonen vijf cliënten (Wlz en Wmo) en het voornemen is dat een zesde bewoner intern verhuist naar deze locatie. Meerdere bewoners op deze locatie hebben een intensieve zorgvraag. De zeven externe cliënten die dagbesteding volgen op de locatie HartenWeide, zijn sinds maart afwezig in verband met het coronavirus.</p> <p>Op de HartenWeide werken zeven begeleiders, van wie er één langdurig ziek is. Drie begeleiders zijn ook hoofdbewoner op deze locatie. De zeven begeleiders verdelen de taken voor woonbegeleiding en dagbesteding. Uit documenten blijkt, dat vijf begeleiders gediplomeerd zijn en dat twee ongediplomeerde begeleiders in maart 2020 zijn gestart met een verkorte (eenjarige) opleiding Mbo-3.</p> <p>Harten Hoeve B.V. heeft het voornemen om gediplomeerde begeleiders toe te voegen aan het team HartenWeide, onder meer vanwege een recente én een beoogde interne verhuizing van een cliënt naar deze locatie. Uit diverse gesprekken komt naar voren dat, mede vanwege het coronavirus, de vervanging van de langdurig zieke medewerker en de verdere versterking van het team nog niet is gelukt.</p> <p><b>Conclusie:</b></p> <p>Het personeelsbestand van Harten Hoeve B.V. heeft op dit moment nog niet het deskundigheidsniveau bereikt, zoals vereist volgens de aanwijzing. Op meerdere momenten wordt onvoldoende of onvoldoende geschoold personeel ingeroosterd binnen de organisatie, zonder dat geborgd is dat voldoende medewerkers met een afgeronde opleiding in de nabijheid van cliënten zijn.</p> <p>Onder meer vanwege het coronavirus loopt Harten Hoeve B.V. aan tegen de vertraging van de uitstroom van cliënten met een intensieve zorgvraag. Daarnaast is sprake van langdurig ziekteverzuim van twee gediplomeerde begeleiders. Het (bij)scholen van begeleiders is een waardevolle investering voor de lange termijn. Echter, nu de uitstroom van cliënten vertraagd is, zou Harten Hoeve B.V. (tijdelijk) gediplomeerd personeel moeten aantrekken om bij de huidige cliëntengroep het passende niveau van deskundigheid te bereiken.</p>		

	Norm	Oordeel feb/ okt 2019	Oordeel april 2020
	<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 Harten Hoeve B.V. 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>- De aanbieder zet professionals in die aantoonbaar zijn geschoold voor de functie die zij uitoefenen, 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>- De aanbieder zorgt dat er voldoende deskundige professionals beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele ondersteuningsvragen, 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>		

### 3 Vervolg

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de Wmo-toezichthouder van de GGD Gelderland-Zuid deden in april 2020 onderzoek bij Harten Hoeve B.V. naar twee normen die eerder als onvoldoende werden beoordeeld: de kwaliteit van de afwegingen rond de zorg en de aanwezigheid van voldoende deskundig personeel.

Harten Hoeve B.V. voldeed op het moment van de hertoets in april 2020 aan de volgende norm:

- 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.

Harten Hoeve B.V. voldeed op het moment van de hertoets in april 2020 niet aan de norm:

- De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen.

Op basis van de hertoets concludeert de inspectie, dat Harten Hoeve B.V. gedeeltelijk voldoet aan de vereisten in de aanwijzing van december 2019. Echter, Harten Hoeve B.V. is er niet in geslaagd om binnen de gestelde termijn van vier maanden de deskundigheid van het personeel voldoende te verhogen in relatie tot de aanwezige cliënten.

### Ontwikkelingen bij Harten Hoeve B.V. na het toezicht

Na het toezicht van april 2020 hebben de toezichthouders de ontwikkelingen bij Harten Hoeve B.V. intensief gevolgd. Vanwege de omstandigheden rond het coronavirus dient de actuele context immers nadrukkelijk te worden meegewogen bij besluiten over het vervolgtoezicht. Hieronder volgt een overzicht van de ontwikkelingen die bekend zijn bij de toezichthouders bij het vaststellen van dit rapport (begin juni 2020).

In mei 2020 is een gediplomeerde begeleider (Mbo-4) aangenomen bij Harten Hoeve B.V. Daarnaast zijn in juni 2020 drie hoofdbewoners/begeleiders gestopt op de locaties HartenSprong en HartenWeide. Deze medewerkers waren vertrouwde aanspreekpunten voor een aantal complexe cliënten en hun vertrek maakt de zorg bij de toezichthouders omtrent de beschikbare deskundigheid pregnanter. Tijdens het afronden van dit rapport is nog geen zicht op vervanging van deze medewerkers. Wel heeft Harten Hoeve B.V. aangegeven, dat een procedure loopt voor een vervangende beroepskracht voor de locatie HartenWeide (minimaal niveau Mbo-4). Verder wil Harten Hoeve B.V. voor 1 september 2020 tweemaal de teams herstructureren. De eerste maatregelen zijn nodig vanwege de huidige situatie, daarna volgen aanpassingen vanwege de uitstroom van bewoners en de toekomstplannen van de organisatie.

Harten Hoeve B.V. heeft de procedures rond de uitstroom van vijf cliënten weer in gang gezet; voor één cliënt is sprake van een concrete toezegging voor uitstroom in juli 2020. Harten Hoeve B.V. heeft aangegeven uiterlijk 1 september de locaties HartenHerberg en HartenBol te sluiten. Zodra de HartenBol sluit, neemt Harten Hoeve B.V. de locatie HartenInn opnieuw in gebruik als woonlocatie. Het sluiten van de locatie HartenHof volgt naar verwachting in de loop van 2020. Het sluiten van deze locaties kan echter pas gebeuren na uitstroom en interne verhuizing van meerdere cliënten.

## Vormgeving vervolgtoezicht

Harten Hoeve B.V. is bezig met de toekomst en heeft concrete verbeteringen aangebracht vanaf februari 2019. Voor een positieve beoordeling van de norm 'aanwezigheid van voldoende deskundig personeel' dient Harten Hoeve B.V. echter nog maatregelen te nemen die al gepland zijn, zoals de uitstroom van bewoners en/of het werven van gediplomeerde medewerkers. De toezichthouders vinden het daarom niet verantwoord het traject bij Harten Hoeve B.V. op dit moment af te sluiten.

Op basis van de hertoets en de vervolgonontwikkelingen dient de inspectie het vervolgtraject te bepalen voor de door Harten Hoeve B.V. verleende jeugdhulp in de zin van de Jeugdwet en zorg op basis van de Wet langdurige zorg.

Harten Hoeve B.V. heeft niet binnen vier maanden volledig voldaan aan de aanwijzing die de inspectie in december 2019 oplegde. Normaal gesproken zou deze uitkomst leiden tot het opleggen van een last onder dwangsom om de naleving van de aanwijzing af te dwingen. Echter, tijdens de hertoets is gebleken dat de situatie rond het coronavirus mede oorzaak is voor het niet volledig voldoen aan de vereisten van de aanwijzing.

De organisatie heeft gepoogd cliënten over te plaatsen waarvoor het begeleidingsaanbod niet toereikend is. In de huidige periode is het extra lastig om cliënten over te plaatsen en de inspectie heeft hier begrip voor. Om die reden heeft de inspectie het voornemen een vervolgaanwijzing op te leggen, opdat Harten Hoeve B.V. meer tijd krijgt om alsnog te voldoen aan de resterende onderdelen van de aanwijzing. Harten Hoeve B.V. wordt hierover separaat geïnformeerd.

## Bijlage - Verantwoording

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de Wmo-toezichthouder van de GGD Gelderland-Zuid voerden een gezamenlijke hertoets uit bij Harten Hoeve B.V. in april 2020. 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>

De hertoets vond plaats onder bijzondere omstandigheden. Vanwege het coronavirus en de aard van de normen die getoetst werden, hebben de toezichthouders onderzoek gedaan zonder Harten Hoeve B.V. te bezoeken. Het toezicht vond plaats via telefonische interviews en toegang tot digitale dossiers en documenten.

Bij het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Gesprekken met vier begeleiders
- Gesprek met de gedragswetenschapper
- Gesprek met de directeur en de kwaliteitsmedewerker
- Onderzoek van dertien cliëntendossiers (vier Wlz-cliënten, drie Jeugdwet-cliënten en zes Wmo-cliënten), onder andere op de aanwezigheid van evaluaties en risico-inschattingen. De toezichthouders hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Toets op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van alle nieuwe medewerkers en vrijwilligers. Deze verplichting geldt voor alle personen die in opdracht van Harten Hoeve B.V. 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)