



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

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

**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 zes woonlocaties in de gemeenten West Betuwe en Buren. De organisatie biedt hulp aan 60 cliënten, van wie er 23 wonen bij Harten Hoeve B.V.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de Wmo-toezichthouder van de GGD Gelderland-Zuid deden in oktober 2020 onderzoek bij Harten Hoeve B.V. naar de aanwezigheid van voldoende deskundig personeel. In juni 2020 gaf de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (de inspectie) de organisatie een vervolgaanwijzing, aangezien de deskundigheid al meerdere malen als onvoldoende werd beoordeeld. Eerder onderzoek bij Harten Hoeve B.V. door beide toezichthouders vond plaats in februari 2019, oktober 2019 en april 2020.

Harten Hoeve B.V. voldeed op het moment van de hertoets in oktober 2020 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. voldoet aan de vervolgaanwijzing van juni 2020. Om die reden heeft de inspectie besloten om het handhavingstraject te beëindigen. Harten Hoeve B.V. wordt hierover separaat geïnformeerd.

Harten Hoeve B.V. voldoet op dit moment aan de vereisten voor verantwoorde zorg. Bij de verdere ontwikkeling van de kwaliteit bij Harten Hoeve B.V. vragen de toezichthouders in het bijzonder aandacht voor:

- het afronden van herstelwerkzaamheden na waterschade op de locatie HartenWeide;
- de beschikbaarheid van dagbesteding die aansluit bij de behoeften van cliënten;
- het organiseren van tegenspraak en het creëren van een omgeving waarin cliënten, naasten en medewerkers zich vrij voelen om zaken aan te kaarten.

De toezichthouders beëindigen met dit rapport het lopende toezichttraject. Zij zullen de ontwikkelingen bij Harten Hoeve B.V. volgen in het reguliere toezicht.

# Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Bevindingen.....	6
3	Vervolg .....	9
	Bijlage - Verantwoording.....	10

# 1 Inleiding

In oktober 2020 deden de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de Wmo-toezichthouder van de GGD Gelderland-Zuid (de toezichthouders) een hertoets bij Harten Hoeve B.V. Dit rapport bevat de resultaten van dit vierde gezamenlijke toezicht bij deze organisatie. De rapporten van drie eerdere onderzoeken van de toezichthouders bij Harten Hoeve B.V. in 2019 en 2020 zijn gepubliceerd op [www.igj.nl](http://www.igj.nl) en [www.ggdgelderlandzuid.nl](http://www.ggdgelderlandzuid.nl). De buitenschoolse opvang die ook onderdeel is van Harten Hoeve B.V. valt buiten dit onderzoek.

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.

## 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 vervolgetraject. Bij een hertoets in oktober 2019 concludeerden de toezichthouders 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. alsnog zou voldoen aan de twee normen legde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (de inspectie) in december 2019 een formele maatregel op 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).

Tijdens een hertoets in april 2020 beoordeelden de toezichthouders de norm over de kwaliteit van de afwegingen rond de zorg als voldoende. Echter, de deskundigheid van de medewerkers van Harten Hoeve B.V. was nog niet voldoende. Vanwege het feit dat het niet tijdig voldoen aan de aanwijzing mede werd veroorzaakt door het coronavirus, besloot de inspectie in juni 2020 Harten Hoeve B.V. een vervolgaanwijzing op te leggen in plaats van een last onder dwangsom.

In de afgelopen periode voerden de toezichthouders diverse voortgangsgesprekken met medewerkers van Harten Hoeve B.V. Ook brachten de toezichthouders in september 2020 een onaangekondigd voortgangsbezoek aan de organisatie. In oktober 2020 werd getoetst in hoeverre Harten Hoeve B.V. voldeed aan de norm van voldoende deskundig personeel, zoals beschreven in de vervolgaanwijzing.

---

<sup>1</sup> [https://vng.nl/sites/default/files/2020-10/afsprakenkader-en-draaiboek-toezicht\\_20201027.pdf](https://vng.nl/sites/default/files/2020-10/afsprakenkader-en-draaiboek-toezicht_20201027.pdf)

## 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 op het moment van de hertoets naast de locatie HartenHoeve uit de locaties HartenHof (Deil), HartenWeide (Zoelmond), HartenSprong (Geldermalsen), HartenStoep (Deil) en HartenInn (Geldermalsen). De locatie HartenHoeve biedt diverse mogelijkheden voor dagbesteding, zoals werk in de kantine, paarden verzorgen en klusjes doen. Ook is dagbesteding mogelijk op de locatie HartenWeide. Sinds de hertoets in april 2020 zijn er diverse wijzigingen geweest. Zo biedt de organisatie geen jeugdhulp met verblijf meer. Ook zijn de HartenHerberg en de HartenBol niet meer in gebruik als zorglocatie. De HartenInn is opnieuw in gebruik genomen als woonlocatie. Diverse cliënten zijn overdag aanwezig op de HartenInn als vrijwilliger, maar er wordt geen dagbesteding meer aangeboden.

Bij Harten Hoeve B.V. wonen op het moment van de hertoets 23 volwassenen op één van de zes locaties, de meesten op basis van de Wlz en enkelen op basis van de Wmo. De bewoners doen vrijwilligers- of betaald werk en/of volgen dagbesteding, dit alles hoofdzakelijk binnen Harten Hoeve B.V. Ongeveer 37 cliënten (zowel kinderen als volwassenen) wonen elders en volgen alleen dagbesteding bij Harten Hoeve B.V. Die zorg levert de organisatie gedeeltelijk in onderaanneming van andere zorgaanbieders. Op het moment van de hertoets is het aanbod aan dagbesteding binnen Harten Hoeve B.V. (opnieuw) aangepast en beperkt in verband met het coronavirus.

Eén van de oprichters van Harten Hoeve B.V. is de directeur, die tevens de bestuurder is van de holding. Eind 2019 is binnen Harten Hoeve B.V. een staf gevormd, die verantwoordelijk is voor de sturing. De staf bestaat naast de directeur uit de gedragswetenschapper, de kwaliteitsmedewerker, de medewerker personeel & financiën, de medewerker zorgadministratie en de medewerker onderhoud & beheer.

Van de 22 begeleiders binnen Harten Hoeve B.V. beschikken er 20 over een relevant diploma op Mbo-3/4 of Hbo-niveau<sup>2</sup>. De twee ongediplomeerde begeleiders volgen een Mbo-3 zorgopleiding. Harten Hoeve B.V. heeft in de loop van het toezichttraject besloten om cliënten niet meer te belasten met zorgverantwoordelijkheid, omdat dit niet in overeenstemming is met de norm van verantwoorde zorg. Wel is een aantal ex-clieënten van Harten Hoeve B.V. in dienst als begeleider (vooral in de dagbesteding).

---

<sup>2</sup> Stand per 1 november 2020, HartenHoeve B.V. heeft arbeidsovereenkomsten getoond.

Naast stafmedewerkers en begeleiders werken diverse ondersteunend medewerkers, stagiaires en vrijwilligers bij Harten Hoeve B.V.

Drie medewerkers zijn geregistreerd bij SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd) en één medewerker is bezig met een EVC-traject (Erkenning Verworven Competenties) om zich te kunnen registreren bij SKJ. Harten Hoeve B.V. beschikt over het keurmerk Zorg en Welzijn van het HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector).

De tabel hieronder bevat een overzicht van de locaties tijdens het toezicht.

	<b>Locatie</b>	<b>Zorgvorm</b>	<b>Vormgeving 24 uurs-toezicht</b>
1.	HartenHoeve	Wonen Dagbesteding	Eén hoofdbewoner
2.	HartenSprong	Wonen	Slaapdienst
3.	HartenWeide	Wonen Dagbesteding	Eén hoofdbewoner Slaapdienst bij afwezigheid van de hoofdbewoner
4.	HartenHof	Wonen	Domotica (alarmknop)
5.	HartenInn	Harten Hoeve ambulante (= begeleid wonen)	Domotica (alarmknop)
6.	HartenStoep	Harten Hoeve ambulante (= begeleid wonen)	Cliënten beschikken over een lijst met telefoonnummers van begeleiders

## 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 allereerst een beoordeling van de deskundigheid van het personeel. Daarna volgt een passage met overige bevindingen.

### Bevindingen over deskundigheid personeel

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

	Norm	Oordeel feb/ okt 2019		Oordeel apr/okt 2020	
1	<b>De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen<sup>4</sup>.</b>	O	O	O	V
	<p><i>Toelichting eerdere hertoets april 2020 (samenvatting) <sup>5</sup>:</i></p> <p>Om de balans tussen beschikbare deskundigheid en hulpvraag van cliënten te verbeteren heeft Harten Hoeve B.V. diverse veranderingen doorgevoerd, zoals het uitplaatsen van een aantal bewoners. Echter, de toezichthouders constateren dat op meerdere momenten onvoldoende of onvoldoende geschoold personeel wordt ingeroosterd, zonder dat geborgd is dat voldoende medewerkers met een afgeronde opleiding in de nabijheid van cliënten zijn. Het personeelsbestand van Harten Hoeve B.V. heeft niet het deskundigheidsniveau bereikt, zoals vereist volgens de aanwijzing.</p> <p><i>Toelichting hertoets oktober 2020:</i></p> <p>De toezichthouders verwachten dat begeleiders van Harten Hoeve B.V. aantoonbaar zijn geschoold voor hun functie. In oktober 2020 hebben de toezichthouders gekeken naar de wijzigingen sinds het toezicht van april 2020 en het opleggen van de vervolgaanwijzing in juni 2020.</p> <p>Wat betreft het personeel zijn er diverse veranderingen geweest, diverse begeleiders zijn vertrokken en nieuwe begeleiders zijn aangenomen. Er zijn op 1 november 2020 in totaal 22 begeleiders in dienst van Harten Hoeve B.V. (de toezichthouders hebben arbeidsovereenkomsten ingezien) en 20 van hen beschikken over een relevant diploma op Mbo-3/4 of Hbo-niveau<sup>6</sup>. Veertien van de twintig begeleiders zijn op basis van hun diploma bevoegd voor woonbegeleiding.</p>				

<sup>4</sup> Toetsingskader Wlz (norm 2.5); VhJ (norm 5.2.1, 5.2.2); Wmo (norm 3.2).

<sup>5</sup> Het vorige rapport 'De kwaliteit van de zorg voor cliënten van Harten Hoeve B.V. Hertoets aanwijzing' is gepubliceerd op [www.igj.nl](http://www.igj.nl) in juli 2020 en bevat de volledige onderbouwing.

<sup>6</sup> De stafmedewerker die deels werkt als begeleider is meegeteld als begeleider.



	<p>Zes begeleiders zijn enkel bevoegd om cliënten te begeleiden bij dagbesteding. De twee begeleiders zonder relevant diploma volgen een Mbo-3 zorgopleiding.</p> <p>Meerdere begeleiders, zowel met Hbo-niveau als met Mbo-niveau, zijn bezig met een voortgezette zorgopleiding. Twee gediplomeerde begeleiders zijn langdurig ziek en één gediplomeerde begeleider is langere tijd beperkt inzetbaar. In de roosters is zichtbaar dat deze afwezigheid wordt gecompenseerd door extra begeleidingsuren van het beschikbare personeel in te zetten voor cliënten of locaties, waar dit nodig is.</p> <p>De teams voor woonbegeleiding en dagbesteding op de diverse locaties zijn opnieuw samengesteld. Hbo-expertise is nu beschikbaar wanneer de zorgvraag van cliënten dit vereist. Zo is een Hbo-opgeleide begeleider onderdeel van de teams op de woonlocaties HartenSprong en HartenWeide.</p> <p>Sinds het vorige toezicht zijn de woonlocaties HartenHerberg en HartenBol gesloten. Voor de cliënten die daar verbleven is een oplossing op maat gevonden in overleg met de gedragswetenschapper. Harten Hoeve B.V. biedt geen jeugdhulp met verblijf meer en de directeur bevestigt dat dit zo zal blijven.</p> <p>De toezichthouders zien in de roosters dat concrete verbeteringen zijn doorgevoerd wat betreft het inroosteren van voldoende en voldoende geschoolde begeleiders. Zo is de beschikbaarheid van begeleiders op de HartenHoeve is het weekend uitgebreid. Verder is de bereikbaarheidsdienst aangevuld met een appgroep. Hierdoor kunnen medewerkers elkaar makkelijker bereiken bij vragen of risicovolle situaties.</p> <p><b>Conclusie:</b></p> <p>Er is sprake van voldoende balans tussen de deskundigheid van het personeel en de zorgvragen van de cliënten van de Harten Hoeve B.V. Aandachtspunten voor het vervolg zijn het investeren in de stabiliteit van de teams en in de professionele ontwikkeling van individuele medewerkers.</p> <p>De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd concludeert dat Harten Hoeve B.V. voldoet aan 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. <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. <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 Harten Hoeve B.V. voldoet aan de norm:</p>		
--	--	--	--

	<p>- De aanbieder zorgt dat er voldoende deskundige professionals beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele ondersteuningsvragen.</p> <p><i>Bron: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 artikel 3, lid 1 en lid 2. Toetsingskader Wmo Gelderland-Zuid.</i></p>		
--	--	--	--

## Overige bevindingen

In de loop van het toezichttraject bij Harten Hoeve B.V. ontvingen de toezichthouders meerdere signalen van derden. De toezichthouders hebben, gezien de aard en inhoud van de signalen, besloten deze mee te nemen in het lopende toezichttraject. De bevindingen hieronder staan los van het handhavingstraject van de vervolgaanwijzing en de beoordeling daarvan.

De volgende bevindingen zijn relevant om te vermelden:

- Op de locatie HartenWeide was in de afgelopen periode sprake van ernstige waterschade in meerdere appartementen waar cliënten zijn gehuisvest. De toezichthouders hebben na april 2020 twee bezoeken gebracht aan de locatie. Op verzoek stuurde de directeur een planning voor het herstel van de waterschade. Bij het tweede bezoek was zichtbaar dat de werkzaamheden grotendeels volgens planning verlopen. De toezichthouders blijven de voortgang volgen van de werkzaamheden zoals beschreven in de planning.
- De beschikbaarheid van dagbesteding die aansluit bij behoeften van cliënten staat op enkele locaties binnen Harten Hoeve B.V. onder druk. Zo is de dagbesteding bij HartenInn al langere tijd gestopt. De directeur vertelt dat dit een direct gevolg was van het coronavirus, maar dat later ook het gebrek aan gediplomeerd personeel een rol speelde. Harten Hoeve B.V. is er niet in geslaagd om alle individuele cliënten van HartenInn een gelijkwaardig alternatief aanbod aan dagbesteding te bieden. De toezichthouders verwachten van Harten Hoeve B.V. dat zij voor alle cliënten, conform hun vastgestelde zorgbehoefte/indicatie, een zinvolle en plezierige dagbesteding organiseert binnen of buiten de eigen organisatie.
- In eerdere rapporten hebben de toezichthouders geconstateerd, dat cliënten over het algemeen tevreden zijn met hun verblijf bij Harten Hoeve B.V. Ze waarderen de persoonlijke aanpak, de vrijheid en de mogelijkheid om samen te leven met (hun) dieren. Het toezichttraject bij Harten Hoeve B.V. heeft geleid tot veel verbeteringen in de organisatiestructuur, de bedrijfsvoering en het deskundigheidsniveau binnen de organisatie. Echter, de toezichthouders hebben ook meerdere signalen ontvangen dat cliënten, naast en medewerkers zich niet vrij voelen om zaken aan te kaarten. Het investeren in een veilige woon- en werkcultuur is een zaak van lange termijn. De toezichthouders vinden het van belang dat cliënten en medewerkers zich kunnen uitspreken, zonder vrees voor negatieve consequenties. Op de directeur rust de verantwoordelijkheid om tegenspraak te organiseren, en om op te treden bij vermoedens dat cliënten zich niet vrij kunnen uitspreken.

### 3 Vervolg

Harten Hoeve B.V. voldeed op het moment van de hertoets in oktober 2020 aan de resterende norm uit de (vervolg)aanwijzing:

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

Aangezien Harten Hoeve B.V. daarmee voldoet aan de vereisten van de aanwijzing, heeft de inspectie besloten om het handhavingstraject te beëindigen. Harten Hoeve B.V. wordt hierover separaat geïnformeerd.

Er is veel veranderd bij Harten Hoeve B.V. in de periode vanaf februari 2019. De organisatie voldoet op dit moment aan de vereisten voor verantwoorde zorg. Met behulp van de medewerkers en het kwaliteitssysteem is het nu tijd voor verdere ontwikkeling van stabiele teams en borging van de kwaliteit.

De toezichthouders beëindigen met dit rapport het lopende toezichttraject. Zij zullen de ontwikkelingen bij Harten Hoeve B.V. volgen in het reguliere toezicht.

## 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 oktober 2020. Het team bestond uit drie toezichthouders. Vanwege Covid-19 is de hertoets vooraf aangekondigd, opdat het bezoek kon plaatsvinden binnen de richtlijnen van het RIVM. In september 2020 bracht hetzelfde team een onaangekondigd voortgangsbezoek aan de locatie HartenWeide.

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>

Bij het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Twee bezoeken aan de locatie HartenWeide en gesprekken met cliënten.
- Gesprek met een teamleider/begeleider.
- Gesprek met de directeur en de kwaliteitsmedewerker a.i.
- Toets op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van nieuwe medewerkers.
- Toets op de opleiding en diploma's van nieuwe begeleiders.
- Analyse van roosters, beleidsdocumenten en overige documenten.
- Meldingen van derden.

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