

# KWALITEITSVERSLAG



2020 | [WWW.HARTENHOEVE.NL](http://WWW.HARTENHOEVE.NL)



# VERANTWOORDING

Dit jaarverslag bevat een samenvatting van het gehele kwaliteitssysteem met de bijbehorende halfjaarlijkse analyses en evaluaties van de HartenHoeve. Het verslag is opgesteld aan de hand van de richtlijnen zoals beschreven in het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022.

In dit verslag wordt gesproken over 'de cliënt'. Hiermee worden bedoeld: de bewoners, deelnemers van de dagbesteding, *bijzondere kinderen* en alle anderen die vanuit de HartenHoeve zorg ontvangen. We noemen de cliënt *hij*, maar hier kan ook *zij* gelezen worden.

Mocht je na het lezen van dit verslag nog inhoudelijke vragen hebben, dan nodigen we je uit om hierover met ons in gesprek te gaan.

Hartelijke groeten,

Christien van Harten  
Directeur

[christien@hartenhoeve.nl](mailto:christien@hartenhoeve.nl)



# SAMENVATTING

In dit kwaliteitsverslag beschrijven we de zorgorganisatie met de organisatiedoelen en uitgangspunten. Ook beschrijven we de acties en leerpunten op gebied van de kwaliteit van de zorg. Het hele verslag gaat over het jaar 2020.

## De wens van de mens centraal

Binnen de HartenHoeve staat de **cliënt centraal**. Zoveel mogelijk eigen regie, is het uitgangspunt.

De HartenHoeve heeft een **cliëntenraad**: de HartenHoeve raad. De cliëntenraad denkt mee en geeft advies over de bestaande dienstverlening van de organisatie.

## Organisatiedoelen

Zorg dragen voor kwetsbare jongeren en (jong-) volwassenen binnen een transparante professionele organisatie.

Met hart voor mens en natuur, samen werken, samen wonen en samen de vrijetijd vieren.

## Leren in de organisatie

HKZ keurmerk

Directie-beoordeling

Interne Audits

Geen klachten binnen gekomen

Wet- en regelgeving

We kijken bij elke cliënt binnen de HartenHoeve naar hun **risico's én krachten**. We zoeken naar manieren om risico's te kunnen beheersen bijvoorbeeld door een signaleringsplan (stoplicht) te maken. De nadruk ligt op de eigen krachten en talenten van iedere cliënt.

## Leren in de teams

Binnen de HartenHoeve geloven we in de **samenwerking in de driehoek**. Goede begeleiding van de cliënt kan alleen als er goed contact en afstemming is met de ouder(s) en/of mentor.

Voor alle incidenten is een goede maatregel getroffen

Focus op een goede inzet van personeel met als doel: Alle cliënten worden begeleid door een betrokken medewerkers die goed zijn in hun werk en er ook de juiste diploma voor hebben.





# INHOUD

.....	1
Verantwoording .....	2
Samenvatting .....	3
Het jaar 2020.....	5
Visie .....	5
Missie .....	5
Organisatie .....	6
De wens van de mens centraal .....	7
Wet zorg en dwang .....	7
Hartenhoeve-raad.....	7
Cliënten over de hartenhoeve .....	8
Bewoner ron .....	8
Moeder van noah.....	8
Bewoner fleur .....	8
Leren in de teams.....	9
Samenwerken in de driehoek .....	9
Veiligheid in de zorg.....	9
Incidenten .....	9
Vakbekwame medewerkers.....	10
Leren in de organisatie.....	11
HKZ keurmerk.....	11
Directiebeoordeling .....	11
Wet- en regelgeving.....	11
Interne audits.....	12
Klachten .....	12
Plannen voor 2021 .....	13
Reactie van de cliëntenraad.....	14

# HET JAAR 2020



## ALGEMEEN DOEL

- Met hart voor mens en natuur, samen werken, samen wonen en samen de vrijetijd vieren.



## DOEL VOOR 2020

- Zorg dragen voor kwetsbare jongeren en (jong-) volwassenen binnen een transparante professionele organisatie.

## VISIE

De HartenHoeve wil goed doen en buitengewoon zijn voor mens en natuur, binnen veiligheid en vrijheid op een plek die van ons samen is, waar mensen zichzelf mogen zijn, om zich zelf verder te ontplooien. Hierbij is de organisatie een betrouwbare en klantvriendelijke zorg- en dienstverlener die open en transparant is. We zijn integer, open-minded, 'groen', actief en maatschappelijk betrokken. Wij richten ons vanuit onze medemenselijke verantwoordelijkheid op het leveren van zorg- en dienstverlening aan cliënten in veel fasen van hun leven, in hun directe woon- en leefomgeving en op basis van de (zorg) behoeften en wensen. Daarom bieden wij verschillende soorten zorg en activiteiten die gericht zijn op het bevorderen van de gezondheid, de zelfredzaamheid en het leef-plezier. De eigen regie van de cliënt is hierbij leidend.

## MISSIE

De missie van de HartenHoeve is het voortgaand door-ontwikkelen van een uniek professioneel zorgaanbod dat persoonlijk en betrokken is en aansluit bij de beleving van de cliënt.

Onze kernwaarden zijn:

- wederkerigheid en gelijkwaardigheid,
- aanwezigheid en respect,
- kleinschaligheid en midden in de samenleving
- verbondenheid met de natuur, mensen en dieren om ons heen
- creativiteit, innovatie en duurzaamheid.

De vraag van de cliënt is ons uitgangspunt voor het professioneel handelen en is de leidraad in het persoonsgericht verlenen van de zorg.





## DE HARTENHOEVE EIND 2020

- **HARTENHOEVE**

Wonen volwassenen  
Dagbesteding volwassenen  
Dagbesteding kinderen  
BSO HartenTroef  
Manege met sportkantine

- **HARTENWEIDE**

Wonen volwassenen  
Dagbesteding volwassenen  
Camping  
Stal voor bejaarde paarden

- **HARTENSPRONG**

Wonen volwassenen

- **HARTENINN**

Dagbesteding volwassenen  
Wonen volwassenen

- **HARTENSTOEP**

Ambulante woonbegeleiding

- **HARTENHOF**

Wonen volwassenen

## ORGANISATIE

Nadat in 2019 besloten werd om de organisatie te herstructureren, stond het jaar 2020 in het teken van 'snoeien om te kunnen bloeien'. De gehele organisatie werd onder de loep gelegd: wat kan er beter? Wat kan er efficiënter? Wat werkt en wat moet anders? Welke cliënten passen niet (meer) binnen de HartenHoeve? Op welke doelgroep gaan we ons focussen? Nieuwe systemen, protocollen, methodieken en werkwijzen werden geïmplementeerd. Het stafteam stond hierbij aan het roer. Het stafteam bestond uit: de directeur zorg en directeur financieel samen met de gedragsdeskundige, kwaliteitsmedewerker en twee stafmedewerkers op gebied van p&o en financiën. Zij kwamen wekelijks tijdens stafvergaderingen bij elkaar om bovenstaande onderwerpen met elkaar te bespreken en de implementatie voor te bereiden en te plannen.

In 2020 zijn een aantal locaties gestopt: woonlocatie HartenHerberg in Deil en woonlocatie Bolspil in Geldermalsen. Ook is het logeren voor kinderen en wonen voor kinderen op de locatie HartenHoeve gestopt.

## CORONACRISIS

Ondertussen kwamen we, net als de rest van de wereld, vanaf maart 2020 in de coronacrisis terecht. Dat vroeg nóg meer van ons aanpassingsvermogen. We richtten direct vanaf de eerste maatregelen een corona-crisisteam op en volgden de richtlijnen van het RIVM nauw op. Hierdoor kon de HartenHoeve in 2020 geheel corona-vrij blijven. Wel moesten drie keer bewoners samen in quarantaine, omdat ze in contact waren geweest met iemand met corona. De quarantaine, maar ook de beperkende maatregelen op gebied van sociale activiteiten, bezoek, het dragen van een mondkapje en het vieren van verjaardagen, was vaak moeilijk voor onze bewoners en deelnemers. We zijn trots op hoe iedereen zich toch goed aan de maatregelen heeft gehouden.

Doordat het door de coronamaatregelen niet mogelijk was met teams bij elkaar te komen, werd het implementeren van alle veranderingen bemoeilijkt. We hebben geprobeerd dit zo goed mogelijk te doen middels digitale bijeenkomsten en gesprekken in kleine groepen, maar we merkten dat medewerkers en cliënten steeds meer behoefte hadden aan een samen-moment.



# DE WENS VAN DE MENS CENTRAAL

Binnen de HartenHoeve staat de cliënt centraal. Zoveel mogelijk eigen regie is het uitgangspunt. Doordat we werken met kleine teams vaste begeleiders en geen (onbekende) flexkrachten inzetten, waarborgen we dat de cliënt werkelijk wordt gekend door de begeleiders. Elke cliënt heeft een persoonlijk begeleider die wekelijks individuele aandacht heeft voor hem. De persoonlijk begeleider stelt jaarlijks het begeleidingsplan bij aan de hand van de (doel)evaluaties gedurende het jaar en de jaarlijkse risico-inventarisatie. In dit plan staan [de zeven leefgebieden uit het 8 fasen-model van Movisie](#) centraal: 1) zingeving, 2) wonen, 3) financiën, 4) sociale relaties, 5) lichamelijk gezondheid, 6) psychische gezondheid en 7) werk en activiteiten. De nadruk ligt hierbij op het versterken van de eigen regie van ieder individu: hoe kunnen we ervoor zorgen dat de cliënt zoveel mogelijk zelf kan en mag bepalen binnen de geldende normen en waarden, zoals onder andere vastgelegd in de huisregels. Dit plan is bekend bij alle begeleiders van de cliënt. Hierdoor sluiten zij allemaal aan op de persoonlijke mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.



Tips bij het formuleren van doelen voor cliënten. Bron: HartenHoeve, Doeltool 2020

## WET ZORG EN DWANG

Binnen de HartenHoeve werken we niet met dwangmaatregelen. Als een cliënt zich niet wil of kan houden aan de geldende normen en waarden, wordt er met hem gezocht naar een alternatief waardoor het wél lukt.

## HARTENHOEVE - RAAD

De HartenHoeve heeft een cliëntenraad: de HartenHoeve raad. De cliëntenraad denkt mee en geeft advies over de bestaande dienstverlening van de organisatie. Zij denkt mee over eventuele plannen voor nieuwe vormen van hulpverlening en over het beleid van de HartenHoeve. Verder denkt de cliëntenraad mee over dat wat er goed gaat of dat wat wellicht anders kan of zou moeten.

[De HartenHoeve raad is in 2020 vijf keer bij elkaar gekomen. Het jaarverslag is gepubliceerd op de website van de HartenHoeve.](#)

# CLIËNTEN OVER DE HARTENHOEVE

**“Ik drink  
elke week  
koffie met  
de  
directeur”**

## BEWONER RON

“Op de HartenHoeve is er altijd wel een begeleider of iemand van de staf aanwezig naar wie ik toe kan. Ze kennen me allemaal, dus de drempel is laag. Tijdens het Landelijk Congres Cliëntenraden (LOC) eind 2019, ontmoette ik leden van de cliëntenraad van een grote instelling. Zij vertelden hoe lastig het was om, soms hele kleine, veranderingen door te voeren binnen de organisatie. Soms duurde het maanden voordat het bestuur had gereageerd op een voorstel. Dan ging het bijvoorbeeld alleen maar om een piepende deur. Toen besepte ik me hoe bijzonder mooi het is dat ik elke week koffie drink met de directeur. Gewoon in de kantine van de dagbesteding. We kunnen dan alles kwijt waar we mee zitten en vaak wordt het dan snel opgelost.”

## MOEDER VAN NOAH

“Ik heb voor mijn zoon wel verder gekeken dan de HartenHoeve, maar er is geen plek te vinden waar kinderen kunnen krijgen tijdens de dagbesteding, wat ze hier ontvangen. Ik heb de ervaring dat er bij de HartenHoeve altijd meegedacht wordt, en dat er werkelijk gekeken wordt wat mijn zoon nodig heeft.”

## BEWONER FLEUR

“Er werd ingegrepen als mijn plannen onrealistisch waren. Samen met mij werd er gekeken naar goede toekomstplannen, om het beste uit mezelf te halen. Dit doen ze bij iedereen. Vooral tijdens onze vrijwilligersvakantie in Moldavië, heb ik mooie en leerzame herinneringen opgedaan.”



Het HartenHoeve Moldavië-team van de werkvakantie in juli 2018.

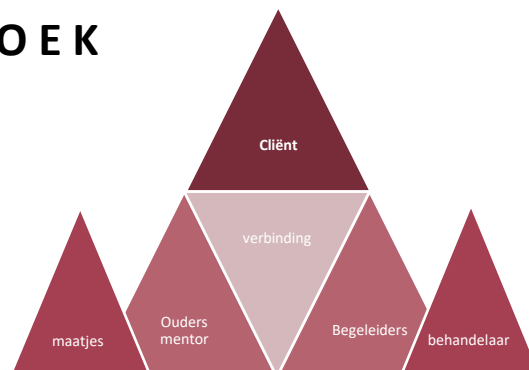


# LEREN IN DE TEAMS

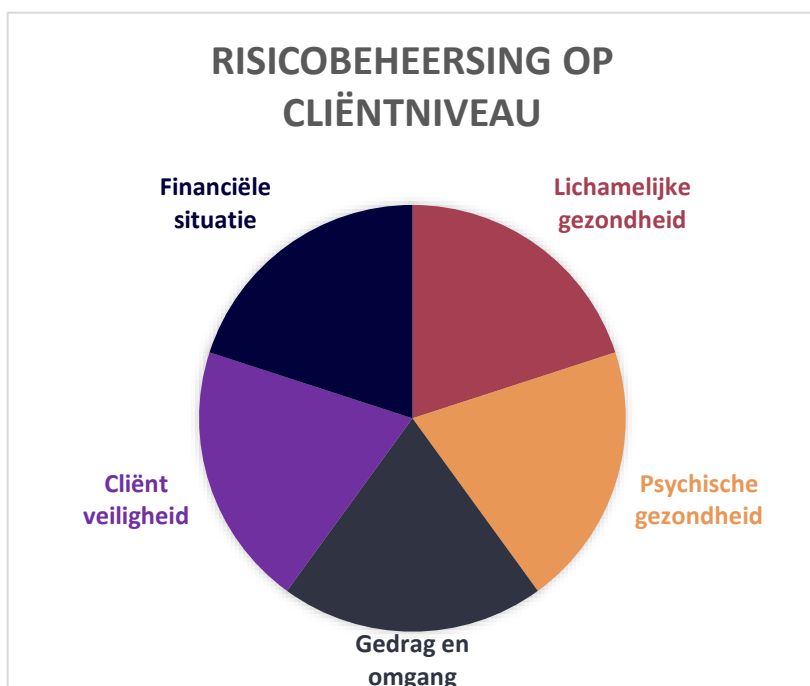
## SAMENWERKEN IN DE DRIEHOEK

Binnen de HartenHoeve geloven we in de samenwerking in de driehoek. Goede begeleiding van de cliënt kan alleen als er goed contact en afstemming is met de ouder(s) en/of mentor. Cliënten én verwanten kunnen rechtstreeks en informeel met de betrokken begeleiders contact opnemen via de telefoon (WhatsApp en bellen), e-mail en ook via extranet van het cliëntvolgsysteem waarin iedere cliënt en ouder/mentor inzicht kan hebben.

De begeleiders zijn zich ten alle tijden bewust van de onverbreekelijke band die er is tussen de cliënt en zijn ouders.



## VEILIGHEID IN DE ZORG



Voor alle cliënten binnen de HartenHoeve wordt er een risico-inventarisatie ingevuld waaruit een analyse volgt met de nodige maatregelen die getroffen moeten worden om de risico's te kunnen beheersen, zoals het inzetten van hulpmiddelen of het opstellen van een signaleringsplan. Hierbij is de gedragsdeskundige en/of behandelaar betrokken. Als uit de analyse blijkt dat we binnen de HartenHoeve niet voldoende bekwaam en/of bevoegd zijn om de risico's te kunnen beheersen, kan er besloten worden om de cliënt uit te laten stromen.

Alle cliënten die medicatie slikken, vullen jaarlijks de beoordeling beheer van eigen medicatie in. Daarin wordt vastgesteld welke risico's er zijn met betrekking van de medicatie en in welke categorie beheer medicatie de cliënt valt. Alle begeleiders zijn opgeleid om medicatie te mogen toedienen.

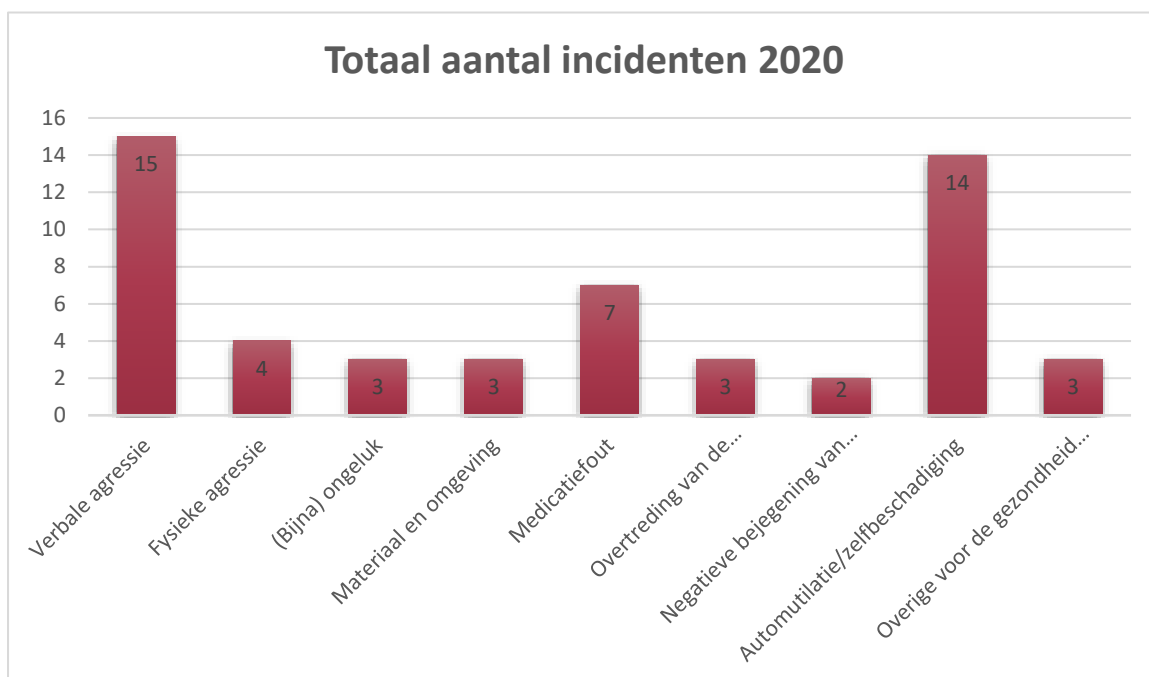
## INCIDENTEN

Incidenten worden gemeld in het cliëntvolgsysteem via het incidenten formulier. Elk incident wordt afgehandeld door de incidentencoördinator in samenspraak met de gedragsdeskundige. De acties worden door de incidentencoördinator doorgezet naar de medewerkers en waar nodig naar de staf via de kwaliteitsagenda. Wanneer er een incident heeft plaatsgevonden worden deze altijd besproken in de teamvergadering en de cliëntbespreking opvolgend aan het incident.

In 2020 is er sterk ingezet op het sturen van medewerkers bij het melden van incidenten. Hierdoor is het aantal meldingen toegenomen ten opzichte van 2019. De pieken, verbale agressie en automutilatie, zijn voornamelijk afkomstig van twee cliënten die gedurende 2020 zijn uitgestroomd naar een beter passende zorginstelling. Ook 75% van de fysieke agressie is aan deze cliënten gekoppeld. Er hebben geen medicatiefouten plaatsgevonden waarbij de gezondheid van de cliënt in gevaar is gekomen. De medicatie die niet is ingenomen of geweigerd is betrof vooral

medicatie die geen grote gevolgen heeft voor de gezondheid (bijvoorbeeld Melatonine).

Ook hebben er zich, ondanks de coronapandemie, geen calamiteiten voorgedaan en zijn er hierdoor geen meldingen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) gedaan.

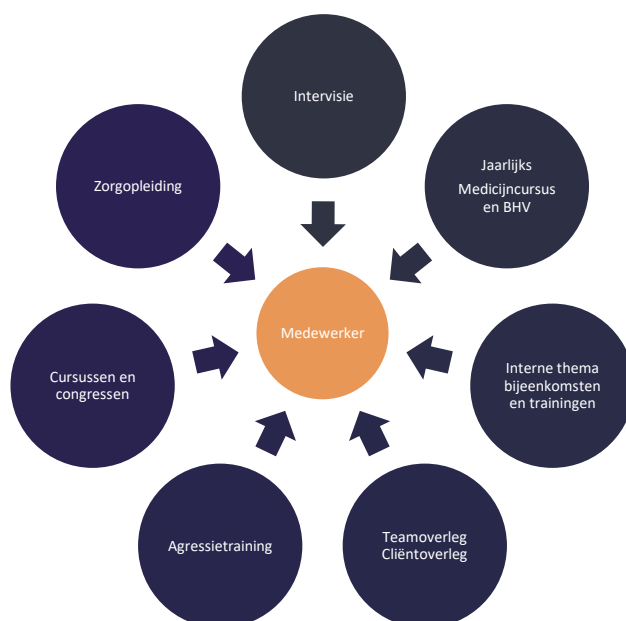


## VAKBEKWAME MEDEWERKERS

In 2020 is er door de HartenHoeve veel focus geweest op een goede inzet van personeel met als doel: Alle cliënten worden begeleid door een betrokken, vakbekwame én bevoegde medewerkers. Binnen de organisatie was een cultuur ontstaan waarbij het werken volgens de protocollen en methodieken uit het oog werd verloren.

Medewerkers waren in hun werk met mensen met een beperking gegroeid en soms ook vergroeid. In het stafteam zijn de medewerkers onder de loep genomen en is er ingezet op scholing en in-, door- of uitstroom waar nodig. Hierbij werd continue gekeken mét de medewerkers waar de competenties toereikend zijn voor de zorg- en ondersteuningsvragen van de cliënten. In de loop van de tweede helft van 2020 waren, ondanks de corona uitdagingen, alle roosters gevuld met bevoegd en bekwaam personeel.

Helaas zijn veel scholingen, trainingen en intervisies niet of digitaal doorgegaan. Hierdoor werd het bijscholen van medewerkers bemoeilijkt. Dit heeft gelukkig niet geleid tot tekortkomingen in de bekwaamheid van personeel.



# LEREN IN DE ORGANISATIE



► ZORG & WELZIJN



## HKZ KEURMERK

De HartenHoeve draagt voor de zorg het keurmerk Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ). Jaarlijks wordt in augustus/september door Brand Compliance getoetst of de zorg nog voldoet aan de eisen van dit keurmerk middels een externe audit. In 2020 heeft Brand Compliance zonder bezwaar het certificaat weer met een jaar verlengd.

## DIRECTIEBEOORDELING

De directie stelt ieder jaar een directiebeoordeling op. Hierin staat de organisatie systematisch beschreven met daarin de visie & missie, het zorgaanbod, de belanghebbende en de doelen op korter en langer termijn. Samen met de SWOT analyse geeft dit een overzicht van de krachten, zwakten, kansen en bedreigingen van de HartenHoeve. Hieruit worden de risico's geanalyseerd op de verschillende processen binnen de organisatie. Om de risico's te kunnen beheersen zijn er doelen geformuleerd. Elk half jaar wordt er op deze doelen geëvalueerd. De acties voortkomend uit de directiebeoordeling, zijn opgenomen in de kwaliteitsagenda die wordt beheerd door de kwaliteitsmedewerker. De focus lag in 2020 op 1) de inzet van bevoegde én bekwame medewerkers middels een goed opleidingsplan en 2) de implementatie van de CAO gehandicaptenzorg. Vanaf 2021 zijn alle medewerkers in de zorg overgegaan op de CAO gehandicaptenzorg.

## WET- EN REGELGEVING

In 2020 is het voor alle cliënten vanaf 12 jaar mogelijk geworden om inzage te hebben in zijn eigen dossier middels een Xtranet account. Deze mogelijkheid is er ook voor ouders (bij kinderen >12 jaar is toestemming van het kind vereist). Mentoren en andere betrokkenen voor wie inzicht in het dossier wenselijk is, kunnen dit krijgen met toestemming van de cliënt en/of wettelijke vertegenwoordiger. De uitnodiging voor Xtranet is meegenomen in de instroom procedure. Hiermee voldoen we aan de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg (Wabvpz).

In de risico-inventarisatie op cliëntniveau wordt ook gekeken of de Wet Zorg en Dwang (WZD) toegepast moet worden ter beheersing van de risico's. Dit was in 2020 bij geen van de cliënten het geval, daar het altijd mogelijk is gebleken om een goed alternatief te vinden waarmee de cliënt en betrokkenen vanuit het netwerk in konden stemmen. Mocht de WZD in de toekomst noodzakelijk zijn, dan zal GZ psycholoog Pim Schol onze WZD functionaris zijn die toeziet op dat het proces goed verloopt. We hebben een protocol waarin dit vastgelegd is.

De coronamaatregelen zijn continue gevolgd. In september is de corona RI&E uitgevoerd binnen de gehele organisatie. Het coronateam functioneert naar behoren. Er zijn in 2020 geen corona-uitbraken geweest binnen de HartenHoeve.



## DIRECTIE BEOORDELING

- SWOT
- Risico's
- Doelen
- Acties
- Evaluatie



## WET- EN REGELGEVING

- Wabvpz
- WZD
- Corona

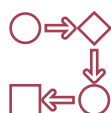


## INTERNE AUDITS

Vanuit de directiebeoordeling wordt bepaald op welke onderwerpen er een interne audit plaats vindt. In 2020 zijn er drie interne audits geweest:

### 1. DOSSIERS

- Dossiers zijn gecheckt en aangevuld
- Reminders zijn aangemaakt
- *Controleren en archiveren* als actie in kwaliteitsagenda opgenomen



### 2. EVALUEREN

- De PDCA is verduidelijkt naar medewerkers
- Cliëntoverleggen zijn ingepland
- Intervisie structureel ingepland



### 3. INTRANET

- Verwijzen naar intranet via verschillende kanalen
- *Methodiekboekje updaten* ingepland in kwaliteitsagenda

#### 1. Cliëntdossiers in cliëntvolgsysteem

Een duidelijk punt dat verbetering nodig had, was dat de dossiers net niet compleet waren. Het stafteam heeft alle dossiers doorgelopen en waar nodig aan laten vullen met de nodige documenten. In alle dossiers zijn reminders toegevoegd voor wanneer een document vervangen dient te worden. Het controleren van de dossiers en het archiveren van oude dossierstukken is ingepland in de kwaliteitsagenda. Daarbij is er een digitale bijeenkomst geweest voor alle begeleiders waarin uitleg is gegeven over de verantwoordelijkheid die hoort bij hun functie m.b.t. dossiers en controles hierop. Ook is hierbij duidelijkheid geschept over welke dossierstukken aanwezig dienen te zijn.

#### 2. Procedure instroom, evaluaties en begeleidingsplannen

Hieruit bleek dat nog niet alle medewerkers op de juiste manier evalueren en rapporteren. Er is een mail naar de medewerkers verstuurd met daarin de verbeterpunten benoemd. Er worden cliëntoverleggen ingepland met de gedragsdeskundige en een persoonlijk begeleider. Tijdens dit overleg worden de evaluaties, begeleidingsplannen en het rapporteren op doelen besproken. Intervisie wordt standaard ingepland en er wordt afgesproken dat de staf structureel de dossiers controleert.

#### 3. Intranet van het cliëntvolgsysteem

Uit deze audit bleek dat alle begeleiders wel weten dat er een intranetpagina is, maar dat zij niet allemaal daarop kijken als zij tegen vragen aanlopen. Vaak vragen ze het dan eerst aan de staf. Na deze audit is afgesproken, dat de staf medewerkers steeds terug verwijst naar intranet. Ook zal er op de homepage van het cliëntvolgsysteem en in de mailings naar de medewerkers een verwijzing komen naar de intranetpagina. Het updaten van het methodiekboekje staat op in de kwaliteitsagenda.

## KLACHTEN

Er zijn in 2020 geen klachten binnen gekomen bij de directie vanuit de Klachtenportaal zorg of via de vertrouwenspersoon.



# PLANNEN VOOR 2021

We sluiten 2020 af met een inspectierapport waarin IGJ aangeeft vertrouwen te hebben in de kwaliteit van de zorg binnen de HartenHoeve. Dankzij de kaders vanuit het HKZ keurmerk en de IGJ, heeft de HartenHoeve duidelijke lijnen uitgezet waarbinnen we de kwaliteit van de zorg kunnen waarborgen, meten en verbeteren. Elk jaar zal in augustus/september een externe audit zijn voor het HKZ keurmerk door Brand Compliance. Dit helpt de HartenHoeve om het kwaliteitsmanagementsysteem up-to-date en levend te houden.

Het plan is om in 2021 te gaan werken aan een vernieuwd zorgaanbod waarin dagbesteding voor kinderen en (jong) volwassenen en ambulante woonbegeleiding centraal zullen komen te staan.

We hebben op de HartenHoeve veel mogelijkheden om een zinvolle en leuke dagbesteding te bieden aan kinderen en volwassenen. Onze droom is dat, na versoepelen van de corona-maatregelen, de manege zal bruisen van gezelligheid: een kleine winkel waar vanuit we spullen van ons atelier verkopen, kinderen die spelend zichzelf ontwikkelen op sociaal-emotioneel gebied en samen paardrijden. En gedurende het jaar leuke activiteiten voor jong en oud uit de omgeving, georganiseerd door een 'inclusief' team van mooie mensen.

Het doel van de HartenHoeve is het met hart voor mens en natuur, samen te werken, samen te wonen en samen de vrijetijd te vieren. De plannen staan op papier en zullen het komende jaar in de praktijk vorm krijgen. Hierbij worden de teams intensief betrokken er wordt gedacht in nieuwe mogelijkheden en er wordt gebouwd.





# REACTIE VAN DE CLIËNTENRAAD

Op 27-08-2021 is het verslag besproken met de cliëntenraad. De cliëntenraad heeft het verslag positief ontvangen. De samenvatting is duidelijk en goed begrijpelijk. De rest van het verslag is overzichtelijk en leuk onderbouwd met plaatjes. De raad herkent het verslag met de praktijk zoals zij het hebben ervaren.

**“Er is hard  
gewerkt  
door  
iedereen  
afgelopen  
jaar”**

“Er is in 2020 heel hard gewerkt om ervoor te zorgen dat de inspectie tevreden was en dat ondanks corona alles zo gewoon als mogelijk door kon gaan. We hebben toch nog leuke dingen kunnen doen, maar het was wel anders. We merkten wel dat er veel stress was soms bij medewerkers door de inspectie. Dat maakte ons onzeker. We waren soms bang dat we weg moesten, omdat er locaties moesten gaan sluiten. Toch bleven begeleiders leuke dingen organiseren en ervoor zorgen dat we goede begeleiding hadden. We merken wel dat er nu dingen anders gaan. Er wordt meer opgeschreven en meer tegen ons vertelt. Ook zijn er soms dingen die niet meer mogen. Ook door de corona-maatregelen. Maar dat is logisch. We zijn trots dat wij de HartenHoeve mogen vertegenwoordigen vanuit de HartenHoeve-raad!”

