

KWALITEITSVERSLAG

Elke dag een feestje



2021 | WWW.HARTENHOEVE.NL



VERANTWOORDING

Dit jaarverslag bevat een samenvatting van het gehele kwaliteitssysteem met de bijbehorende 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



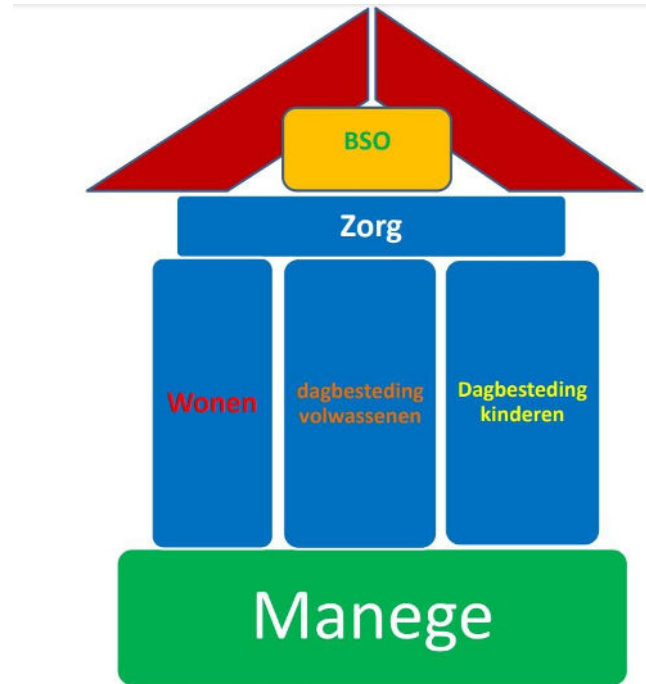
SAMENVATTING

2021 is het jaar van focus en feest. Focus op activiteiten op en rond de HartenHoeve. Feest voor 20 jaar HartenHoeve.

We blijven de paarden en mensen centraal stellen. In onze visie en in ons handelen. Dat is zichtbaar in het schema: de manege als basis. Daarboven de drie zuilen zorg: (ambulante) woonbegeleiding, dagbesteding volwassenen en dagbesteding kinderen. Zoveel mogelijk op en rond de paarden, omdat we merken dat juist die samenwerking zorgt voor rust bij onze cliënten. Op zolder in het schema de buitenschoolse opvang, ook weer op de manege en vooral binnen veilige kaders. We hebben afscheid genomen van locatie HartenWeide.

We hebben 20 jaar HartenHoeve gevierd met medewerkers, kinderen, bewoners en bezoekers. De gelijkwaardigheid binnen de HartenHoeve was mooi terug te zien in de volwaardige rollen die iedereen, van cliënt tot begeleider, kreeg tijdens de jubileumactiviteiten. Van het helpen bij de markt en spellen tot een rol in de grote show, van parkeerwacht tot muziek: iedereen werkte en vierde mee.

De wens van de mens centraal



We stemmen af op de cliënt en zijn behoeften: We kijken waar een cliënt risico loopt en nemen maatregelen, we kijken naar zijn kracht en proberen die in te zetten. We leren van elkaar middels intervisie en van onverwachte gebeurtenissen. We werken samen en stemmen af met de cliënt, zijn omgeving en/of ouder.



INHOUD

.....	1
Verantwoording	2
Samenvatting	3
Het jaar 2021.....	5
Visie	5
Missie	5
Organisatie	5
De wens van de mens centraal	7
Hartenhoeve-raad.....	7
Cliënten over de hartenhoeve	8
Leren in de teams.....	9
Samenwerken in de driehoek	9
Veiligheid in de zorg.....	9
Incidenten	10
Vakbekwame medewerkers.....	11
Leren in de organisatie.....	12
HKZ keurmerk.....	12
Directiebeoordeling	12
Verbeterregister.....	12
Wet- en regelgeving.....	12
Interne audits.....	13
Klachten	13
Plannen voor 2022	14
Reactie van de cliëntenraad.....	15

HET JAAR 2021



ALGEMEEN DOEL

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



DOEL VOOR 2021

- 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 ontplooiën. 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.

ORGANISATIE

Het jaar 2021 stond in het teken van doorvoeren en borgen van de in 2020 ingezette strategie. Dat wil zeggen dat we afscheid hebben genomen van onze locatie HartenWeide, met camping en stal voor bejaarde paarden. De cliënten die daar woonden of dagbesteding kregen, hebben nu binnen de organisatie een andere plek gekregen.

De HartenHoeve was en bleef de centrale spil waar paarden, dagbesteding, wonen en kinderen bij elkaar komen. Dit is zichtbaar op het schema links: de manege als basis, drie pijlers met zorg en tot slot de buitenschoolse opvang als kers op de taart.

De dagbesteding in restaurant de HartenInn is gestopt, omdat we na corona de personele bezetting voor dagbesteding op deze locatie niet rond kregen.





CORONA-maatregelen

Zelfregie is voor onze bewoners en cliënten lastig, als de overheidsmaatregelen zo vaak veranderen. We hebben die vertaling naar onze cliënten zo eenvoudig mogelijk gehouden. Zo hebben we de mondkapjes plicht in onze half-open stallen vertaald naar: wanneer je een dak boven je hoofd hebt, draag je een mondkapje. Dat is goed opgevolgd.

De kantine heeft, wanneer nodig, een tijdsverdeling gekregen: overdag een bedrijfskantine voor onze dagbestedingscliënten en 's avonds een sportkantine. Dat zorgt voor veiligheid en bekendheid voor onze cliënten en dat betekent dat we helaas op dat moment geen toegang konden verlenen aan ouders die hun kinderen naar paardrijles brachten. In de avond volgde toegangscontrole met de QR-code.

Voor de BSO HartenTroef zijn de corona-vertalingen van BOinK gevolgd.

Verrassing

Een onverwacht cadeau, was de geboorte van een veulen. Het jubileumpaar *Jubilée* dat in september door de directie als cadeau aan de ruiters, medewerkers en cliënten van de HartenHoeve werd gegeven, bleek namelijk drachtig! In april 2022 is *Twenty* geboren.

20 jaar feest

Dit jaar bestond de HartenHoeve 20 jaar en dat is groots gevierd! Met een herfstmarkt, een bakwedstrijd, diverse activiteiten voor kinderen en een grote show met cliënten, medewerkers en paarden.



DE HARTENHOEVE EIND 2021

- **HARTENHOEVE**

Wonen volwassenen
Dagbesteding volwassenen
Dagbesteding kinderen
BSO HartenTroef
Manege met sportkantine

- **HARTENSPRONG**

Wonen volwassenen

- **HARTENINN**

Ambulante woonbegeleiding
Restaurant (geen zorg)

- **HARTENSTOEP**

Ambulante woonbegeleiding

- **HARTENHOF**

Ambulante woonbegeleiding



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.

HARTENHOEVE - RAAD

De HartenHoeve heeft een cliëntenraad: de HartenHoeve raad. De cliëntenraad denkt mee en geeft advies over de 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. [Het jaarverslag van de raad wordt jaarlijks gepubliceerd op de website van de HartenHoeve.](#)



CLIËNTEN OVER DE HARTENHOEVE

**“Fijn
tussen de
paarden,
altijd
gezellig,
veel
plezier
maken”**

In de jaarlijkse evaluatie van het zorg- of begeleidingsplan, wordt de tevredenheid ook gemeten. In juli 2021 is gekeken wat de resultaten daarvan waren over de periode 2020 – 2021. Totaal bevatten 49 dossiers een evaluatie, waarbij de vragen voor de buitengewone kinderen anders zijn dan die voor bewoners. Er zijn veel tops en ook tips genoemd in de open vragen. De blijheid is duidelijk te horen in de antwoorden, de kinderen en cliënten komen hier voor gezelligheid, paarden, paardenactiviteiten en buiten zijn.

De tips zijn soms verbeterpunten, soms zijn het wensen waar we met de cliëntenraad over hebben gesproken en in het teamoverleg bijzondere kinderen. Zo is bijvoorbeeld meer duidelijkheid geschept naar ouders van de bijzondere kinderen over de communicatie: praktische zaken gaan nu altijd via de begeleiderstelefoon. Dit is één telefoon die altijd bij een begeleider aanwezig is. De afstemming van zorgvraag, doelen en indicatie, gaat altijd via onze SKJ-geregistreerde hulpverlener.

In 2021 bestond de HartenHoeve 20 jaar. Dat is binnen de toen geldende coronamaatregelen enthousiast gevierd. Op 2 oktober was er de herfstmarkt met verschillende activiteiten en de dag werd afgesloten met een jubileumshow. Cliënten mochten kiezen aan welke activiteiten ze meewerkten en deden dat met veel plezier. Van het begeleiden van kinderen bij het ringsteken tot een verkleed te paard voor de modeshow. Dierendag was gericht op de BSO kinderen: de berendokter was op bezoek en er konden behendigheidsspelen worden gedaan. Cliënten hebben hierbij geassisteerd, ze hebben instructie gehad over nette kleding en over kinderen voor veiligheid en aandacht. Onze cliënten worden opgeleid tot gastheer en gastvrouw, er wordt gelet op taalgebruik, kleding en presentatie. Ze zijn herkenbaar aan hun hoody met opdruk van de HartenHoeve.

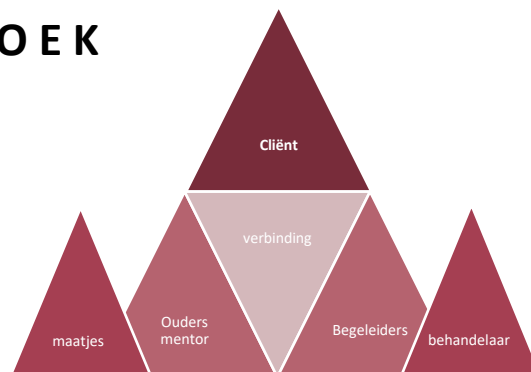
Het samenwerken aan het jubileum door medewerkers, cliënten en vrijwilligers is een voorbeeld hoe er op de Hoeve worden samengewerkt. We hanteren het uitgangspunt dat iedereen hier gelijk is. Dat wordt ook aan nieuwe medewerkers en vrijwilligers verteld en komt terug in onze gedragscode: we zijn respectvol naar elkaar en naar de dieren.

LEREN IN DE TEAMS

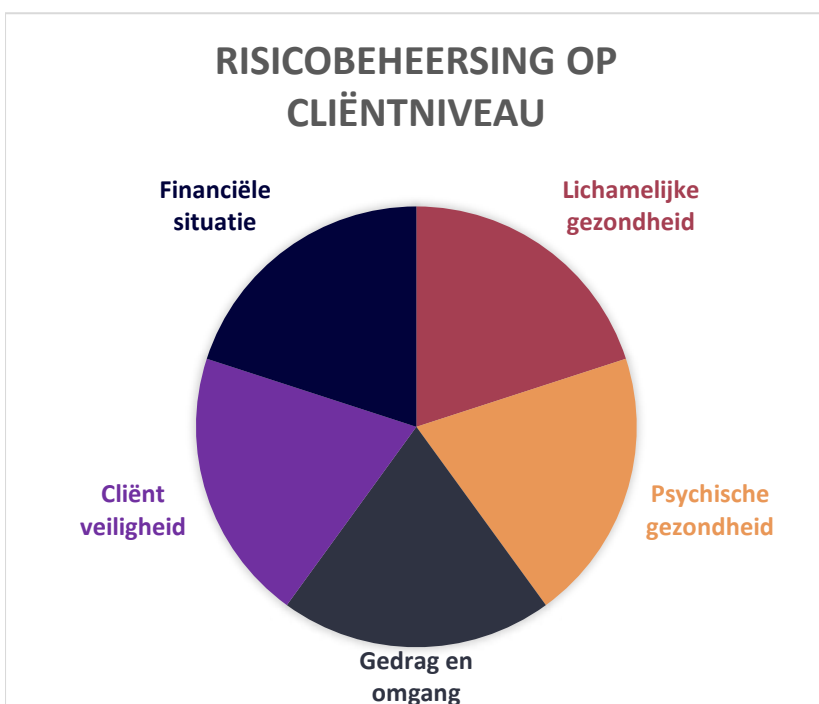
SAMENWERKEN IN DE DRIEHOEK

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 in hun eigen dossier en mee kunnen lezen in de rapportages.

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.

Zodra er veranderingen zijn op de locaties, wordt een risico-inventarisatie ingevuld op locatieniveau. In deze inventarisatie wordt gekeken wat de verandering zal betekenen voor de omgeving, de bewoners-samenstelling en het team. In kaart wordt gebracht welke mogelijke risico's te verwachten zijn en welke

interventie we inzetten om dit risico te beheersen.

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

De eigen regie van de cliënten is groot, vrijheidsbeperking wordt dan ook niet ingezet. In plaats daarvan wordt geluisterd en gepraat met de cliënt. En dat werkt goed.

INCIDENTEN

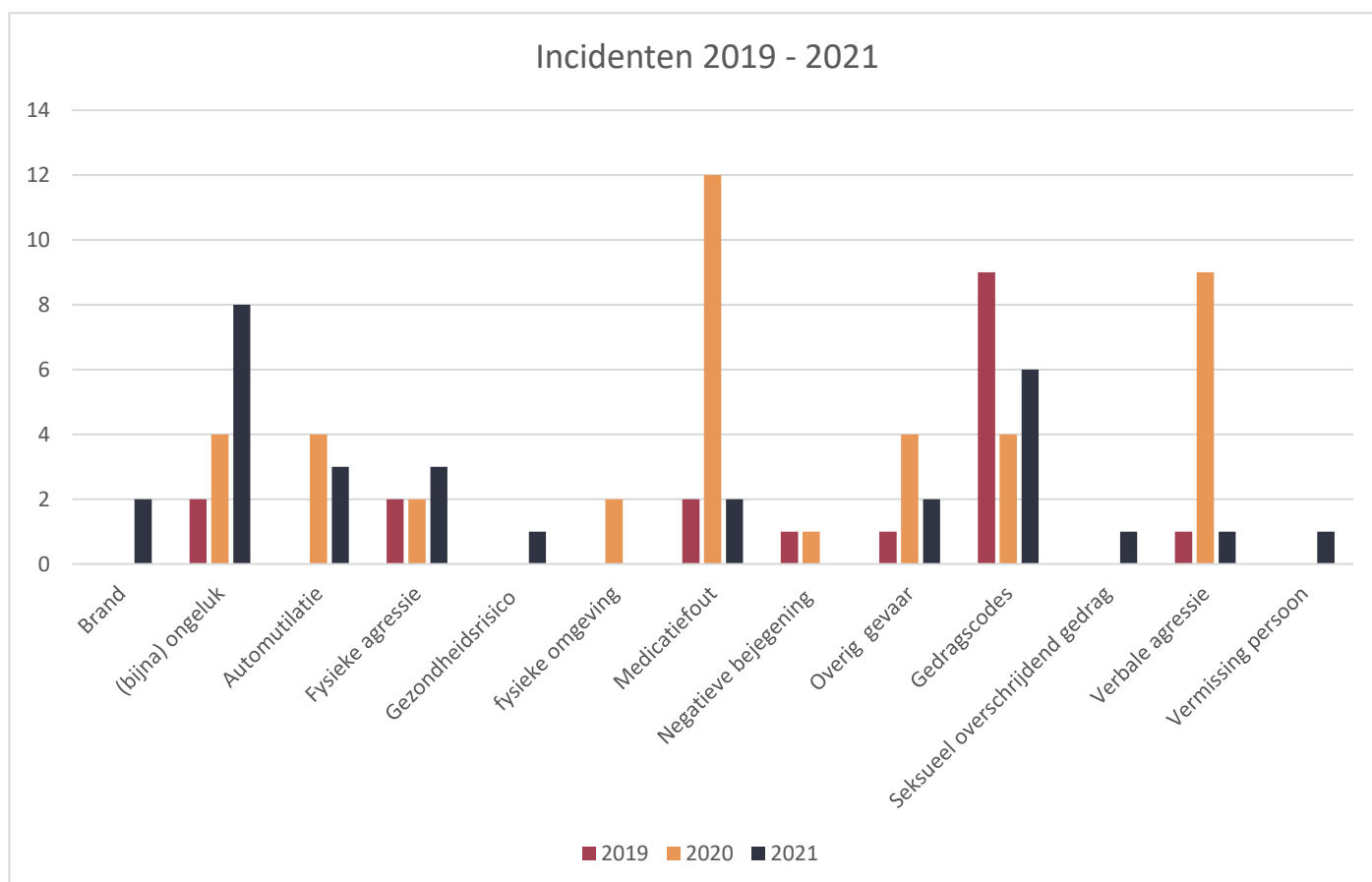
Incidenten worden gemeld in het cliëntvolgsysteem via het incidenten formulier. Elk incident wordt afgehandeld door de incidentencoördinator in samenspraak met de gedragsdeskundige. De acties worden door de incidentencoördinator doorgezet naar de medewerkers en waar nodig naar de staf via de kwaliteitsagenda.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

In de grafiek zijn drie jaren te zien, 2019, 2020 en het huidige verslagjaar 2021. De aantallen in 2019 zijn relatief laag, aangezien slechts een deel van het jaar de incidenten in dit systeem genoteerd werden. In 2020 zien we een aantal pieken, gerelateerd aan twee cliënten die gedurende 2020 zijn uitgestroomd naar een beter passende zorginstelling.

Opvallend voor 2021 zijn de pieken bij (bijna) ongeluk en bij overtreding gedragscodes. Deze zijn verder geanalyseerd. Van de 8 (bijna) ongelukken zijn vier valincidenten die cliëntgebonden zijn. Deze cliënt staat al op de lijst om te verhuizen naar een meer veilige omgeving. Driemaal gaat het om een combinatie van cliënt en paard. Deze drie incidenten zijn bekeken of er preventieve maatregelen nodig zijn en slechts in een situatie gaan we de regels voor veilige omgang met paarden herhalen. Het laatste incident betreft een bijna ongeluk dat zeer cliëntgebonden is, daarop zijn de afspraken met de cliënt opnieuw verduidelijkt en meer consequent gehandhaafd.

Bij de overtreding van gedragscodes zien we hetzelfde: Bekend cliëntgebonden gedrag dat feitelijk niet eens een incidentmelding zou hoeven zijn. In het streven naar een veilige plek voor onze cliënten hebben we in drie gevallen iets gewijzigd in de omgeving rond de cliënt, twee keer de cliënt verwezen voor aanvullende therapie, een keer zijn er meer controles uitgevoerd als leermiddel en een keer is het incident meegenomen als onderwerp voor intervisie.

In 2021 hebben er zich geen calamiteiten voorgedaan en waren er geen klachten van cliënten.

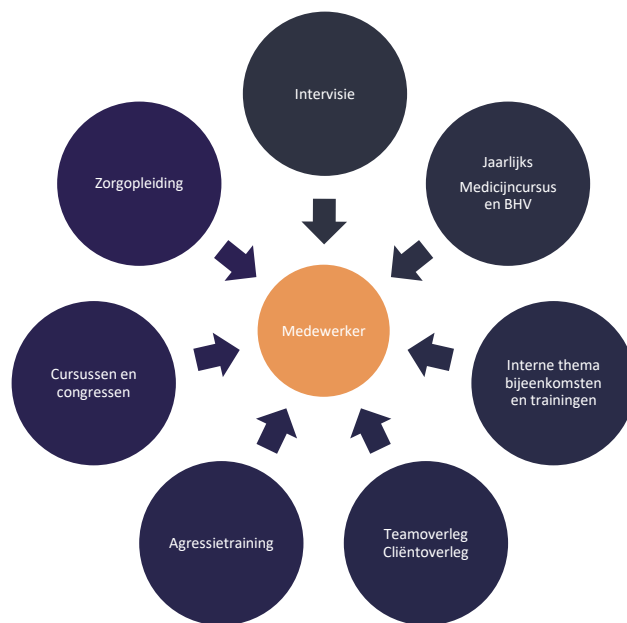


VAKBEKWAME MEDEWERKERS

Jaarlijks vinden vier intervisie bijeenkomsten plaats. In 2021 zouden dat er vijf zijn, omdat er een is doorgeschoven vanuit 2020. Door coronamaatregelen waardoor we niet in een ruimte konden zijn, is er een doorgeschoven naar januari 2022. Er is gevarieerd met verschillende methoden binnen de intervisie bijeenkomsten, van casusbesprekingen tot dilemma'spel.

Alle verplichte scholingen voor 2021 zijn gedaan. Enkel bekwaamheid medicatie in de praktijk is nog niet afgetoetst. Dat wordt in 2022 ingehaald.

Voor de betrokkenheid van de medewerkers wordt bij vertrek de mogelijkheid van een exitgesprek aangeboden. Daar wordt goed gebruik van gemaakt en levert inzichten en soms verbeterpunten op. In februari is met een interne audit een verdieping gedaan op de signalen over werkdruk. Dat heeft geresulteerd in zes verbeterpunten, waarvan er vijf zijn afgehandeld in 2021 en een meerjarig plan van aanpak is. In oktober is het jaarlijkse medewerkers-tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De betrokkenheid van medewerkers en vrijwilligers is een blijvend aandachtspunt, voor directie en coördinatoren.



LEREN IN DE ORGANISATIE



► ZORG & WELZIJN



DIRECTIE BEOORDELING

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



WET- EN REGELGEVING

- WZD
- Corona
- Wet Woonplaatsbeginsel

HKZ KEURMERK

De HartenHoeve draagt voor de zorg het keurmerk Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ). Jaarlijks wordt in het najaar door Brand Compliance getoetst of de zorg nog voldoet aan de eisen van dit keurmerk middels een externe audit. In 2021 heeft Brand Compliance zonder bezwaar het certificaat weer met een jaar verlengd.

De HartenHoeve vindt het fijn om op deze manier extern duidelijk te maken dat intern de kwaliteit op orde is. Voor 2022 staat de hercertificering op de agenda.

DIRECTIEBEOORDELING

De directie stelt ieder jaar een directiebeoordeling op. Daarin beoordeelt ze of het kwaliteitssysteem werkt zoals gepland. Dit jaar is gekozen voor een andere rapportage van de directiebeoordeling, zodat met beperkte tijd toch het gehele kwaliteitssysteem is beoordeeld. Van de 30 radarwielen van het kwaliteitssysteem draait alles en hebben 13 een druppel olie nodig.

VERBETERREGISTER

De gedreven medewerkers signaleren, evalueren en verbeteren veel. Om al deze verbeteringen inzichtelijk te maken, is een verbeterregister ingevoerd. Vooral voor registratie van alle verbeteringen. We kijken naar de oorzaak, of het op meerdere locaties van de HartenHoeve voorkomt, wat de risico-inschatting is en of we niet alleen een pleister plakken maar preventieve maatregelen nemen. Tweeëntwintig verbeteringen hebben in 2021 daarin een plaats gekregen.

WET- EN REGELGEVING

Ook in 2021 is er geen WZD toegepast bij onze cliënten omdat er steeds een alternatief is gevonden.

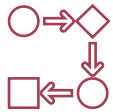
De coronamaatregelen zijn continue gevolgd, ook tijdens de activiteiten rond het 20 jarig bestaan van de HartenHoeve, waarbij we op delen van het terrein zorginstelling, op andere delen van het terrein sportlocatie waren. Toch konden we niet voorkomen dat onze cliënten en medewerkers af en toe besmet waren. Isolatie, quarantaine en persoonlijke beschermingsmiddelen werden ingezet om de anderen te beschermen.

Ter voorbereiding op de wijziging van het Woonplaatsbeginsel in de Jeugdwet hebben we een extra controle gedaan op de dossiers, zodat deze op orde waren voor 1 januari 2022. Deze wet was slechts voor 3 van onze cliënten van toepassing. Voor hen is vóór 1 januari 2021 een maatwerkovereenkomst gesloten met de nieuwe zorgdragende gemeente.



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

INTERNE AUDITS

Vanuit de meerjarenplanning wordt bepaald op welke onderwerpen er een interne audit plaats vindt. In 2021 zijn er drie interne audits geweest:

1. Werkdruk medewerkers

Vanuit het tevredenheidsonderzoek onder medewerkers kwam naar voren dat de werkdruk als hoog wordt ervaren. De interne audit is een verdiepend onderzoek onder 15 medewerkers naar de onderliggende oorzaak. Na bespreking zijn verbeteracties uitgezet, zoals een scholing omgaan met agressie (2021), afstemmen van verwachtingen bij instructeurs en begeleiders, een nieuw systeem voor registreren van uren en vakanties en tot slot een medewerkersbijeenkomst.

2. Kwaliteitssysteem – bestuurlijke beleidscyclus

In de zomer is de bestuurder geïnterviewd over de bestuurlijke beleidscyclus. De beoordeling van het kwaliteitssysteem en de kwaliteitskalender zijn verankerd in de werkwijze. De directie vindt kwaliteit van zorg belangrijk en neemt daar met vaste regelmaat de tijd voor.

Door de wisseling van taken voor kwaliteit is het reguliere kwaliteitsoverleg even gepauzeerd en worden opnieuw ingepland. Daarnaast is het verbeterregister ingesteld, om alle verbeteringen die worden aangedragen centraal te kunnen registreren en de voortgang te monitoren.

3. Afhandeling klachten en incidenten

Voor dit onderwerp is gesproken met cliënten, de gedragsdeskundige en een van de vier interne incidentafhandelaren van de HartenHoeve. Een van de verbeterpunten is een klein kaartje op de prikboarden met de telefoonnummers van vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris. Die zijn in 2022 op de prikboarden in de woonhuizen gehangen.

KLACHTEN

Er zijn in 2021 geen klachten binnen gekomen bij de directie, direct via een brief of vanuit de Klachtenportaal zorg. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft gesprekken met cliënten gevoerd. Daar zijn geen klachten of verbeterpunten uit voort gekomen.

PLANNEN VOOR 2022

‘Rondom het paard’ staat centraal voor 2022, de focus gaat naar paarden, manege, werk op stal, paardrijles en feestjes rondom het paard. Daarin zijn we sterk, we zijn een combinatie van een sportaccommodatie met zorg. Dat wordt meteen ons criterium als we nieuwe activiteiten gaan oppakken: Past dit bij onze sterke kant?

Een sterk punt van de HartenHoeve is dat jongvolwassenen en kinderen hier kunnen ontspannen en zich thuis voelen. De letterlijke ruimte van het terrein, maar ook de figuurlijke ruimte van de mogelijkheden tot dagindeling, werkt heel goed. Juist bij de kinderen en jongvolwassenen die door hun beperking zich beperkt voelen. We gaan kijken hoe we meer van deze cliënten kunnen helpen.



Tegelijkertijd gaan we gericht kijken of we onze huidige cliënten optimaal kunnen begeleiden in een omgeving waar het paard centraal staat in een buitenruimte waar je vies kunt worden van zand, modder en paard. We gaan duidelijker deze omgeving communiceren naar cliënten die bij ons willen komen.

Vooruitlopend op landelijke regelgeving gaat de HartenHoeve over naar een onafhankelijke toezicht structuur. Boven de bestuurder komt een driekoppige Raad van Toezicht. De leden van de Raad van Toezicht kijken nu al mee en dat zorgt dat we sterker worden.

Voor kwaliteit gaan we verder met de instrumenten waar we nu al mee werken: scholing, leren van elkaar in teamoverleggen en tijdens intervisie, interne audits en het verbeterregister. Daarbij worden we in 2022 weer extern getoetst door Brand Compliance voor de hercertificering van het HKZ keurmerk.

**Het doel van de HartenHoeve is
met hart voor mens en natuur,
samen te werken, samen te wonen en
samen de vrijetijd te vieren.**

REACTIE VAN DE CLIËNTENRAAD

“Als ik hier niet had gezeten was het fout gegaan met me”



DE HARTENHOEVE IS VOOR MIJ EEN PLEK....

- ✓ Waar zorg voor paarden en mensen is, een veilige plek (als ik hier niet had gezeten was het fout gegaan met me)
- ✓ Waar je zelf mag zijn- Familie gevoel.
- ✓ Wonen met leuke dingen/ uitjes/ vakanties – en zorg opmaat –
- ✓ Waar ik kan leren (ik moet niet, maar kan en mag. Kan ritme en tempo bepalen.)
- ✓ Waar ik kan werken. Ze rekenen wel op me.- Ik doe er toe.
- ✓ Waar rekening met me wordt gehouden, met wat ik kan op het moment.
- ✓ Een fijne plek om thuis te komen.- Er zijn vrienden.
- ✓ Waar mijn kind zich zelf kan zijn en waar oog is voor haar problemen.-
- ✓ Waar er iets wordt gedaan met de dingen die ik aandraag.

Het kwaliteitsverslag is unaniem goedgekeurd door de cliëntenraad op 25-11-2022.