



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Stichting Reinaerde  
T.a.v. **Persoonsgegevens**  
**Persoonsgegevens**  
Koningin Wilhelminalaan 3  
3527 LA UTRECHT

Stadsplateau 1  
3521 AZ Utrecht  
Postbus 2518  
6401 DA Heerlen  
T 088 120 5000  
[www.igj.nl](http://www.igj.nl)

**Inlichtingen bij**

**Persoonsgegevens**

Beveiligd per e-mail aan: **Persoonsgegevens**

**Ons kenmerk**

**Bedrijfsgevoelige informatie**

Datum 15 oktober 2024  
Betreft Rapportbrief bezoek 11 juni 2024

Geachte **Persoonsgegevens**

Op 11 juni 2024 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in het kader van haar toezichthoudende taak een inspectiebezoek gebracht aan stichting Reinaerde. Dit bezoek vond plaats in het kader van het toezicht op de inzet van domotica/technologie in de nachtzorg.

Ter voorbereiding op het bezoek bestudeerde de inspectie een aantal door u aangeleverde documenten. Zie bijlage 1 voor de lijst met documenten.

Tijdens het bezoek sprak de inspectie met personen in de volgende functies: bestuurder, strategisch manager, beleidsadviseur zorginhoud & dienstverlening, functioneel beheerder, service en resource manager I&A, voorzitter centrale cliëntenraad vertegenwoordiging & verwantenraad van locatie De Heygreaff, regiebegeleider, regiebegeleider nachtdienst, tactisch manager.

In dit rapport beschrijven we achtereenvolgens de aanleiding en doel van het bezoek en gaan we in op de bevindingen. Dat doen we aan de hand van vijf onderwerpen: persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener, onvrijwillige zorg, sturen op kwaliteit en veiligheid, en samenwerking in de keten.

Op 23 juli 2024 heeft de inspectie u een concept rapportbrief gezonden met de mogelijkheid om te reageren op feitelijke onjuistheden. Daar heeft u gebruik op gemaakt in uw reactie van 23 augustus 2024. De aanpassingen die u heeft voorgesteld zijn verwerkt in het rapport. In dit definitieve rapport treft u nu ook de conclusies en vervolgacties.

### **Aanleiding en doel**

De inspectie ziet in toenemende mate dat de zorg in de nacht ondersteund wordt door technologie. Het gaat dan bijvoorbeeld om in-/uitluistersystemen, cameratoezicht en sensoren. Deze technologie, mits zorgvuldig ingezet, kan bijdragen aan goede zorg. Goede zorg is veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht, wordt tijdig verleend en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt. Ook bij de inzet van technologie zoals domotica is het belangrijk dat randvoorwaarden voor goede en veilige zorg geborgd zijn. De inzet van technologie in de nachtzorg kent zowel kansen als risico's. Daarom doet de inspectie verkennende bezoeken bij zorgaanbieders die technologie in de nachtzorg inzetten.

## Bevindingen

### Datum

15 oktober 2024

### Kenmerk

Bedrijfsgevoelige informatie

#### *Achtergrondinformatie Stichting Reinaerde*

Stichting Reinaerde biedt zorg en begeleiding aan cliënten met een verstandelijke beperking of niet-aangeboren hersenletsel al dan niet in combinatie met psychische problematiek en aangeboren hersenletsel. Reinaerde biedt zowel woningen, werk, dagbesteding als ambulante zorg aan in de provincie Utrecht. Er werken ongeveer 2600 medewerkers en er wordt zorg aangeboden aan 3700 cliënten met een beperking. Stichting Reinaerde is verdeeld in 4 gebieden: Lekstroom, Zeist e.o., Utrecht & weidegebied en de Veenvallei.

Op de locatie De Heygraeff te Woudenberg wordt gebruik gemaakt van domotica in de nachtzorg. Op deze locatie staan 18 woningen en er is ruimte voor 167 cliënten. In één van de woningen op De Heygraeff is een meldkamer, genaamd nachtdienstcentrale. Hier vindt het uitluisteren/ monitoren plaats van de ingezette domotica in de nachtzorg.

Er wordt gebruik gemaakt van verschillende soorten domotica in de nachtzorg. De domotica middelen zijn ingedeeld in 2 groepen, namelijk de bewakingsfunctie voor noodsituaties zoals akoestische bewaking en camera toezicht, en de preventie en detectie op dwalen zoals deur detectie.

### Persoonsgerichte zorg

*De normen voor dit thema zijn als volgt.*

- *Zorgverleners kennen de cliënt, diens mogelijkheden en beperkingen, persoonlijke voorkeuren en de zorgbehoefte. De aangeboden nachtzorg sluit hierbij aan.*
- *De zorgaanbieder informeert de cliënt(vertegenwoordiger) afgestemd op diens begripsniveau over de werkwijze van de inzet van technologische toepassingen in de nachtzorg, zodat zij goed geïnformeerd en bewust kunnen beslissen of een product of dienst past bij hun zorgbehoefte. De cliënt(vertegenwoordiger) is op de hoogte van eventuele risico's of nadelen.*
- *Cliënten voeren, binnen hun mogelijkheden, zelf regie over de geboden nachtzorg.*

Bij de zorgaanbieder is een keuze aan verschillende domotica-middelen. Indien er behoefte is om op cliëntniveau domotica in te zetten, dan wordt dit besproken in de tweejaarlijkse ondersteuningsplan besprekingen met de cliënt of diens vertegenwoordiger. Daarna is er een multidisciplinair overleg (hierna: MDO), waarbinnen de inzet van domotica besproken wordt. Vanuit de behoefte wordt gekeken welk domotica-middel geschikt is. Een cliënt(vertegenwoordiger) moet hiervoor goedkeuring geven. Dit staat beschreven in het document 'domotica-middelen'. Een zorgverlener vertelt dat de goedkeuring mondeling gegeven wordt. Er is niet bij alle zorgverleners bekend waar de toestemming in het Elektronisch cliënten dossier (hierna: ECD) terug te vinden is.

Een zorgverlener vertelt dat zij in het MDO de inzet van domotica bespreken. Het MDO vindt tweemaal per jaar plaats. Tijdens het MDO wordt gekeken of het gebruik nog noodzakelijk is of dat bijvoorbeeld een ander domotica-middel passender is. Ook hoort de inspectie dat jaarlijks op woningniveau de ingezette domotica geëvalueerd wordt.

Van de cliëntvertegenwoordiger hoort de inspectie dat in overleg met hem een keuze wordt gemaakt voor domotica in de nacht. De cliëntvertegenwoordiger vertelt dat dit twee keer per jaar bij het MDO besproken wordt. De cliëntvertegenwoordiger zegt dat zijn verwant eerst camerabewaking had. Na een evaluatie kwam naar voren dat dit niet meer nodig was, maar dat een bed sensor voldoende was. De cliëntvertegenwoordiger noemt dat in samenspraak gekeken wordt naar het beste domotica-middel voor zijn verwant.

**Datum**

15 oktober 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

Van een zorgverlener hoort de inspectie dat zij de cliënten goed kent. Zo kan zij aan de stem of het geluid wat een cliënt maakt herkennen wie de cliënt is. Dit geldt voor de meeste zorgverleners in de nacht zo hoort de inspectie. Sommige van de zorgverleners hebben ook in dagdiensten bij Reinaerde gewerkt en kennen de cliënten daar van.

Door de inzet van domotica in de nacht is er op locatie De Heygraeff geen zorgverlener meer aanwezig in de woningen. De zorgverleners verlaten om 22:00 uur de woning en dragen deze over aan de nachtdienst. De inspectie ziet dat er een fysieke overdracht plaatsvindt. Zorgverleners zeggen dit prettig te vinden omdat er direct doorgevraagd kan worden indien nodig. De nachtdienst houdt vanaf 22:00 uur controle via de nachtdienstcentrale op het terrein. Dit betekent dat de cliënten voor 22:00 uur op bed liggen.<sup>1</sup> Een zorgverlener vult aan dat sommige cliënten 's nachts wel uit bed komen of rondwalen. Per cliënt maakt Reinaerde hierover afspraken.

Reinaerde beschikt over lokale cliëntenraden en een centrale cliëntenraad die op strategisch niveau participeert. De voorzitter van de centrale cliëntenraad neemt ook deel in de regionale cliëntenraad. Hij noemt dat de inzet van domotica een onderwerp van gesprek is. Ook vertelt hij dat er duidelijke afspraken zijn over het betrekken van de centrale cliëntenraad bij strategische beslissingen. De inspectie leest dit terug in het document: "Advies onderwerpen cliëntenraad". De voorzitter van de cliëntenraad vertelt dat de cliëntenraad ook ideeën agendeert bij het bestuur. Reinaerde onlangs gestart met een onderzoek naar de veiligheid van medewerkers en cliënten tijdens de nachtzorg. Hierin heeft de cliëntenraad zeer actief meegedacht.

**Deskundige zorgverlener**

*De normen voor dit thema zijn als volgt.*

- *Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning en inzet van technologische toepassingen in de nachtzorg op basis van gesignaleerde risico's, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.*
- *De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn in de nachtzorg, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen.*
- *De zorgaanbieder zorgt dat zorgverleners over de benodigde kennis en vaardigheden beschikken voor de inzet van technologie in de nachtzorg.*

---

<sup>1</sup> In reactie op het concept rapport geeft Reinaerde aan dat verwanten hun relatie ook later dan 22:00 terug kunnen brengen. Tevens geeft Reinaerde aan dat bij specifieke wensen de nachtzorg medewerker de client naar bed kan brengen.

Locatie De Heygraeff van Reinaerde beschikt over een nachtzorg team van 18 medewerkers. Deze zorgverleners werken uitsluitend in de nachtzorg en zijn hier specifiek voor geschoold. Naast de algemene scholing voor zorgverleners is er een scholing ontwikkeld door MedTzorg, ketenpartner van Reinaerde. Ook zijn alle medewerkers in de nachtdienst BHV geschoold. Meerdere gesprekspartners vertellen dat de tactisch manager inzicht heeft in de bijgewoonde scholingen van zorgverleners. De inspectie hoort dat voor zorgverleners die minder digitaalvaardig zijn, specifieke scholingen beschikbaar zijn.

**Datum**

15 oktober 2024

**Kenmerk**[Bedrijfsgevoelige informatie](#)

De inspectie ziet dat Reinaerde werkt met algemene functieprofielen. De nachtzorgmedewerkers vallen onder de regiebegeleider of begeleider. Er is momenteel nog geen specifieke functiebeschrijving beschikbaar voor het huidige takenpakket van een medewerker in de nachtzorg. De inspectie leest in het document 'Achtergrondinformatie' terug dat Reinaerde hier wel mee bezig is.

De manager vertelt dat nachtzorgmedewerkers bekwaam en bevoegd zijn om de voorbehouden en risicovolle handelingen uit te voeren. De zorgverleners moeten de regelmatig voorkomende werkzaamheden uit kunnen voeren. Zorgmedewerkers kunnen wel aangeven of ze meer affiniteit hebben met begeleidende taken of verzorgende taken. In de planning wordt hier rekening mee gehouden.

De zorgverleners van het nachtzorgteam vertellen dat zij een hecht team zijn. Ze zijn goed georganiseerd en werken goed samen, aldus de zorgverleners.

Ook hoort de inspectie dat rondom de inzet van domotica de gedragskundige betrokken is. Zo kan ook de gedragskundige de vraag uitzetten voor een observatie of bijvoorbeeld nachtonderzoek. Daarnaast is de gedragsdeskundige betrokken als het gaat om onvrijwillige zorg en de inzet van domotica.

De zorgverleners vertellen dat zij niet altijd op de hoogte zijn van afspraken die overdag gemaakt worden voor de nacht. Ook hoort de inspectie dat er nog geen uniforme werkwijze is rondom het rapporteren. Hierdoor kunnen de nachtzorg zorgmedewerkers niet snel zien wat voor een cliënt van belang is. Zo werkt de ene woning met een sterretje voor bijzonderheden voor de nacht, maar gebruikt een andere woning dit niet. Een zorgverlener geeft aan dat zij ook als team de wens hebben dat er meer gestandaardiseerd wordt.

**Onvrijwillige zorg**

*De normen voor dit thema zijn als volgt.*

- *De zorgaanbieder heeft een visie en beleid over de inzet van zorgtechnologie als onvrijwillige zorg zoals beschreven in de Wzd.*
- *De zorgaanbieder maakt een professionele afweging over de inzet van onvrijwillige zorg met behulp van technologie in de nachtzorg en zorgt voor daarvoor relevante deskundigheid bij zorgmedewerkers.*

De inspectie hoort en ziet dat de zorgaanbieder aandacht heeft voor de Wet zorg en dwang (hierna: Wzd). Stichting Reinaerde zet bij meerdere cliënten onvrijwillige zorg of gedwongen zorg in. In de dossiers ziet de inspectie dat het team werkt conform de Wzd. Het is tijdens de gesprekken niet duidelijk naar voren gekomen of Reinaerde werkt met de bestuurlijke afspraken conform de Wzd. *In reactie op het conceptrapport geeft Reinaerde aan de Wzd te volgen en niet de bestuurlijke afspraken.*

Van één van de gesprekspartners hoort de inspectie dat er bij een cliënt afspraken in de onvrijwillige zorg zijn gewijzigd. Zo zouden er minder Wzd maatregelen gelden bij deze cliënt. In het dossier ziet de inspectie dat deze maatregel inderdaad niet meer is opgenomen bij de Wzd afspraken. Wel staat deze afspraak nog bij de zorgafspraken. Een zorgverlener vertelt dat de zorgafspraken tussentijds niet worden aangepast in het dossier. Dit gebeurt volgens de zorgverlener bij het evaluatiemoment met de cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger.

**Datum**

15 oktober 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

Momenteel is stichting Reinaerde bezig met het evalueren van de domotica die wordt ingezet bij de cliënten. Zo hoort de inspectie dat zorgverleners nu bij de evaluatie kijken naar welke domotica wordt ingezet en of dit nog steeds nodig is. Hierbij wordt ook gekeken naar de inzet van onvrijwillige zorg, aldus de zorgverlener. Als voorbeeld benoemt de zorgverlener dat het eerder voorkwam dat in 2017 voor camerabewaking is gekozen maar dat dit niet standaard geëvalueerd werd bij het MDO. Met de nieuwe afspraken wil Reinaerde hier zorgvuldiger mee omgaan, hoort de inspectie.

Er is een informatie folder en een filmpje beschikbaar betreffende de Wet zorg en dwang. Waaronder ook onderdelen van de domotica zijn opgenomen, zoals camera toezicht. De folder en het filmpje zijn specifiek voor de cliëntenpopulatie van stichting Reinaerde ontworpen.

Een zorgverlener vertelt niet op de hoogte te zijn van de individuele fysieke fixatie afspraken bij een cliënt. Zij laat zien hoe zij de cliënt begeleid op momenten van spanning. De regiebegeleider geeft aan dat deze handeling klopt.

### **Sturen op kwaliteit en veiligheid**

*De normen voor dit thema zijn als volgt.*

- *De zorgaanbieder heeft een visie en beleid over nachtzorg.*
- *De zorgaanbieder heeft protocollen voor de inzet van technologie in de nachtzorg.*
- *De zorgaanbieder zorgt voor de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de inzet van technologie in de nachtzorg.*
- *De zorgaanbieder heeft de kans op nadelige gevolgen in voldoende mate verkleind om de kwaliteit van zorg in de nachtzorg voldoende te kunnen garanderen.*

De zorgaanbieder heeft een visie op zorgtechnologie ontwikkeld naast de "Koersprioriteit". In de koersprioriteit staan 4 onderwerpen. Een van de onderwerpen is "Processen, data en technologie".

De visie op zorgtechnologie was ten tijde van het inspectiebezoek nagenoeg af en gereed voor vaststelling door de raad van bestuur. Als gevolg daarvan is het document nog niet gedeeld en bekend bij collega's.

Medewerkers kunnen ideeën aandragen voor nieuwe domotica-middelen bij de "Dare to Care box, hoort de inspectie. Deze "Dare to Care" box is ingericht om ideeën vanuit het werkveld een breder platform te geven. De geïnterviewde medewerkers zijn niet bekend met deze box, zo blijkt uit de gesprekken. Ook kunnen medewerkers via de lijn verbeteruggesties aandragen of dit in teamverband bespreken.

Een beleidsmedewerker zegt dat er nog onvoldoende criteria opgesteld zijn waar innovatieve ideeën aan moeten voldoen.

Voorafgaand aan de aanschaf van nieuwe domotica wordt een projectplan opgesteld. Hierin worden financiële risico's en projectrisico's beschreven. De inspectie heeft dit template ingezien. Er wordt voorafgaand aan de implementatie niet op een structurele wijze gekeken naar cliëntenrisico's. Een voorbeeld van een risico is dat de verschillende werkwijzen tussen woningen na de overgang op zorgdomotica in de nacht nog niet gestandaardiseerd zijn. Zo worden als voorbeelden door medewerkers genoemd: een eenduidige werkwijze rondom rapportage in dossiers en de opslag van medicatie. Medewerkers geven aan informatie te missen voor het uitvoeren van hun taken door het niet eenduidige rapporteren in het dossier.

**Datum**

15 oktober 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

De zorgaanbieder evalueert en verbetert de kwaliteit van zorg door diverse metingen. Zo meet de zorgaanbieder de cliënttevredenheid. Ook worden de metingen rondom de incidenten, calamiteiten en klachten opgenomen in een integrale kwaliteitsrapportage. Domotica/apparatuur zijn geen specifiek onderwerp in deze rapportage. Als er een calamiteit heeft plaats gevonden rondom domotica dan wordt dit wel specifiek benoemd in de rapportage. Tijdens een van de interviews wordt genoemd dat de sturingsinformatie uit de kwaliteitsrapportage en uit de tertaalrapportage gebruikt worden ter verbetering van de kwaliteit van zorg.

Voor het voorbereid zijn op noodsituaties is er een bedrijfscontinuïteitsplan beschikbaar. In de bijlagen is een protocol opgenomen voor het uitvallen van domotica. Ook is er een calamiteiten procedure beschikbaar. Beide protocollen zijn ingezien door de inspectie. Tevens is er een bellijst beschikbaar voor opschaling na uitval van de domotica. De werkwijze is bij de geïnterviewde zorgverleners bekend. Voor de triage en prioritering van de domotica-meldingen tijdens de nacht is geen specifiek protocol beschikbaar, wel staat in de nachtzorg instructie per cliënt beschreven wat de prioriteit van meldingen is. Vanuit ervaring weten de medewerkers dat epilepsie de eerste prioriteit heeft en daaropvolgend agressie meldingen.

**Samenwerking in de keten**

*De normen voor dit thema zijn als volgt.*

- *De zorgaanbieder heeft duidelijke afspraken over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden voor de zorgverlening en inzet van technologie in de nachtzorg met andere betrokken partijen.*
- *De zorgaanbieder heeft een gezamenlijk zorg- of behandelplan en wisselt relevante informatie uit met andere betrokken partijen bij de nachtzorg.*

De zorgaanbieder heeft een samenwerkingsverband met MedTzorg. MedTzorg levert de huisartsenspoedzorg in de nacht. Hiervoor heeft de zorgaanbieder afspraken gemaakt met MedTzorg. Beide partijen hebben naast de ondertekende samenwerkingsovereenkomst ook zorginhoudelijk afspraken gemaakt. Tevens is er een checklist beschikbaar die ingevuld wordt voorafgaand aan een oproep van de dienstdoende arts. De dienstdoende artsen hebben inzage in het ECD van de cliënten van de zorgaanbieder. Tijdens de interviews wordt gezegd dat de bereikbaarheid en de bereidwilligheid van de dienstdoende huisartsen tijdens de nacht als goed wordt ervaren. Wel wordt tijdens de interviews gezegd dat de ervaring van de dienstdoende huisartsen met geestelijke gezondheidszorg lager is.

## Conclusies

De inspectie concludeert dat de inzet van domotica/technologie bij stichting Reinaerde in het algemeen voldoet aan de randvoorwaarden voor goede en veilige zorg. De inspectie noemt als aandachtspunt verschillende werkwijzen van de diverse woningen waardoor de nachtzorgmedewerkers informatie kunnen missen en de plaats van opslag medicatie niet bekend is.

Tevens concludeert de inspectie dat zorgaanbieder werkt conform de WZD, maar de rapportage in de dossiers over WZD niet altijd overeenkomen met het beleid. De inspectie gaat er vanuit dat de zorgaanbieder hier zelfstandig opvolging aan geeft. U hoeft hier de inspectie niet over te informeren. Op dit onderwerp kan in het reguliere toezicht van de inspectie worden teruggekomen.

## Openbaarmaking

Ik wijs u er op dat de inspectie op grond van de Gezondheidswet haar rapporten openbaar maakt via [www.igj.nl](http://www.igj.nl). De inspectie doet dit niet eerder dan twee weken na het verzenden van het definitieve rapport.

Bij openbaarmaking neemt de inspectie de wettelijke normen in acht, zoals gesteld in de Gezondheidswet, de Jeugdwet en de AVG. Dit betekent bijvoorbeeld dat de inspectie in haar rapporten geen tot een persoon herleidbare gegevens opneemt en geen bijzondere persoonsgegevens zoals medische gegevens van uw patiënten of cliënten. Meer informatie over openbaarmaking van documenten door de inspectie kunt u vinden op onze website ([www.igj.nl/onderwerpen](http://www.igj.nl/onderwerpen)).

Met vriendelijke groet,

Persoonsgegevens

Persoonsgegevens

Persoonsgegevens

Datum

15 oktober 2024

Kenmerk

Bedrijfsgevoelige informatie

## Bijlage 1: aangeleverde documenten

- Achtergrond informatie bezoek, Reinaerde 2024
- Functieprofiel begeleider, Reinaerde, 2021
- Functieprofiel regiebegeleider, Reinaerde, 2021
- MedTzorg Contract, MedTzorg, 2018
- Nadere afspraken Reinaerde MedTzorg, MedTzorg, 2018
- Checklist voorbereiding oproepen ANW, MedTzorg, 2018
- Urgentieclassificatie, MedTzorg, 2018
- Domotica middelen, Reinaerde, 2024
- Checklist verhuizen client, Reinaerde, 2023
- Procedure ondersteuningsplancyclus, Reinaerde, 2022
- Uitvoeren calamiteitendienst, Reinaerde, 2021
- Wijzigingsformulier Saas/cloud, Reinaerde, 2023
- Projecttemplate, Reinaerde, versiejaar onbekend
- Plan van aanpak, Reinaerde, versiejaar onbekend
- Bedrijfscontinuïteitsplan, Reinaerde, 2023
- Bijlagen bedrijfscontinuïteitsplan, Reinaerde, 2023
- Visie op zorgtechnologie, Reinaerde, 2024
- Adviesonderwerpen WMCZ, Reinaerde, versiejaar onbekend
- Instructie evalueren van zorg en dienstverlening, Reinaerde, 2022
- Instructie opstellen ondersteuningsplan, Reinaerde, 2023
- Procedure melden incidenten en calamiteiten, Reinaerde, 2022
- Visie op vrijheid, Reinaerde, 2021

### Datum

15 oktober 2024

### Kenmerk

[Bedrijfsgevoelige informatie](#)