

DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR

Boa Vinda - Hellevoetsluis

Rapportage naar aanleiding van kwaliteitstoezicht

Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond

September 2025

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
EINDOORDEEL.....	3
1. INLEIDING	6
1.1 Aanleiding.....	6
1.2 Afbakening.....	6
1.3 Boa Vinda	6
2. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING	8
2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht	8
2.2 Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp.	9
2.3 Veiligheid.	11
BIJLAGE 1 VERANTWOORDING.....	16
BIJLAGE 2 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND.....	17
BIJLAGE 3 REACTIE BOA VINDA.....	18

EINDOORDEEL

Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) voerde op 19 augustus 2025 een kwaliteitsonderzoek uit bij Boa Vinda locatie Hellevoetsluis (hierna: Boa Vinda). De toezichthouders hebben de geboden ondersteuning getoetst aan de kwaliteitseisen uit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo 2015) en aan een selectie van toetsingscriteria zoals vastgelegd in het Toezichtkader Rotterdam-Rijnmond¹. Elk criterium is afzonderlijk getoetst, gebaseerd op de bevindingen tijdens het onderzoek. De onderstaande tabel biedt een overzicht van de getoetste criteria met het bijbehorende oordeel.

Criterion	Omschrijving	Oordeel
1.1	Er zijn (schriftelijke of digitale) dossiers, waarin informatie over cliënten en de ondersteuning aan cliënten is opgenomen	Voldoet grotendeels niet
1.8	De ontwikkeling van cliënt en de verleende ondersteuning wordt aantoonbaar periodiek geëvalueerd	Voldoet niet
2.2	Beroepskrachten stemmen aantoonbaar met elkaar af over de situatie en ontwikkeling van de cliënt en de te leveren ondersteuning	Voldoet deels
2.6	Er vindt aantoonbaar afstemming plaats met het professionele netwerk. ²	Voldoet grotendeels niet
3.1	Er wordt voldoende rekening gehouden met de fysieke en sociale veiligheid van cliënten	Voldoet grotendeels niet
3.2	De aanbieder heeft passend beleid of richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie voor incidenten en calamiteiten	Voldoet deels
3.6	Er is sprake van een veilige, schone en leefbare woonomgeving	Voldoet grotendeels
4.1	De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam	Voldoet
4.2	De beroepskracht (of door de zorgaanbieder ingezette vrijwilliger of stagiair) beschikt over een passende VOG	Voldoet
5.3	De aanbieder heeft aantoonbaar passend beleid en richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake de rechten van de cliënt	Voldoet deels

¹ [Toezicht Wmo | ggdrotterdamrijnmond.nl](https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl) In totaal zijn er 36 criteria waaraan de ondersteuning kan worden getoetst door Toezicht Wmo.

² Per abuis is in de aankondigingsbrief een verkeerde omschrijving van criterium 2.6 opgenomen, namelijk "de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt wordt gestimuleerd" in plaats van "er vindt aantoonbaar afstemming plaats met het professionele netwerk".

Verbetermaatregelen

In dit onderzoek heeft Toezicht Wmo de volgende verbetermaatregelen geconstateerd:

1. Zorg dat voor iedere cliënt een volledig en ondertekend ondersteuningsplan wordt opgesteld, waarin de doelen SMART zijn geformuleerd en een structurele risico-inventarisatie is opgenomen en betrek daarbij zowel de cliënt als diens vertegenwoordiger.
2. Zorg dat evaluaties aantoonbaar, periodiek en conform de gestelde cyclus worden uitgevoerd en vastgelegd in het dossier. Borg dat deze evaluaties gekoppeld zijn aan de doelen in het ondersteunings- of zorgplan en dat cliënten en hun vertegenwoordigers structureel bij dit proces worden betrokken.
3. Maak de bespreking van de ontwikkeling van cliënten een vast onderdeel van teamoverleggen en leg besluiten en bijstellingen van de ondersteuning aantoonbaar vast in de dossiers. Bewaak daarnaast periodiek de voortgang van de afgesproken acties, zodat de afstemming tussen medewerkers systematisch zichtbaar blijft en verbeteringen worden geborgd.
4. Zorg dat in elk dossier duidelijke informatie over het professionele netwerk van de cliënt wordt opgenomen. Dit omvat: afspraken met de cliënt of diens vertegenwoordiger over de afstemming met het netwerk, de wijze waarop deze afstemming mondeling kan worden toegelicht, en vastlegging van alle afspraken met het professionele netwerk in de rapportages of logs.
5. Voer voor alle cliënten een systematische en eenduidige risico-inventarisatie uit, zodat risico's tijdig en volledig in beeld komen.
6. Bespreek de vastgestelde risico's met cliënten en/of hun vertegenwoordigers en bepaal gezamenlijk welke maatregelen nodig zijn om risico's te verkleinen of uit te sluiten.
7. Leg voor ieder vastgesteld risico concrete handelingsafspraken vast, inclusief wie verantwoordelijk is voor de uitvoering en hoe de opvolging plaatsvindt en dat ze regelmatig worden geëvalueerd en geactualiseerd, zodat ze steeds aansluiten bij de actuele situatie van de cliënt.
8. Werk het meldproces verder uit in een duidelijk protocol met afspraken over handelen, intern en extern melden (waaronder Toezicht Wmo) en opvolging.
9. Leg in het intakeformulier ook afspraken over privacy vast en borg dat deze samen met cliënten worden ingevuld.
10. Richt een passend alternatief voor een cliëntenraad in (bijvoorbeeld klankbordgroep, themabijeenkomsten of tevredenheidsonderzoek) om structurele cliëntparticipatie te borgen.

Toezicht Wmo verwacht dat deze punten **uiterlijk op 2 februari 2026** zijn geborgd in de organisatie. Boa Vinda dient Toezicht Wmo **uiterlijk op 16 februari 2026** hierover te informeren. Toezicht Wmo zal vervolgens een heronderzoek in de maand **maart 2026** verrichten op de uitvoering van deze verbetermaatregelen.

Adviezen

Daarnaast formuleerde Toezicht Wmo de volgende adviezen:

- Train medewerkers actief in het meldproces en borg de toepassing zichtbaar in dossiers en praktijk, met structurele terugkoppeling van meldingen en leerpunten in overlegvormen.
- Maak met medewerkers en cliënten afspraken over het parkeren van rollators en ondersteun dit zichtbaar, bijvoorbeeld met een markering of aanduiding in de activiteitenruimte (gym). Zo blijft de doorgang vrij en is de ruimte ook bij grotere drukte veilig en goed toegankelijk.

- Registreer alle functionerings- en jaargesprekken structureel en periodiek in het HR-systeem, zodat de ontwikkeling en vakbekwaamheid van medewerkers aantoonbaar worden geborgd
- Breng de klachtenregeling actief en begrijpelijk onder de aandacht bij cliënten en hun vertegenwoordigers. Registreer en analyseer ook mondeling geuite klachten, zodat trends en verbeterpunten zichtbaar worden.
- Besteed binnen het team aandacht aan een consequente, respectvolle bejegening van alle cliënten, bijvoorbeeld via intervisie of teamreflectie.

1. INLEIDING

1.1 Aanleiding

Namens de gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond voert Toezicht Wmo vijf vormen van toezicht uit: structureel, proactief, kwaliteit, preventief en reactief toezicht. Boa Vinda is bezocht in het kader van kwaliteitstoezicht. Deze vorm van toezicht is gericht op de uitvoering van toezicht bij een aanbieder op basis diverse kerncriteria uit het Toezichtskader Wmo Toezichtskader Rotterdam-Rijnmond. Aanbieders worden bij deze vorm van toezicht willekeurig geselecteerd.

1.2 Afbakening

Het onderzoek richt zich uitsluitend op een selectie van toetsingscriteria uit het Toezichtskader Wmo. De bevindingen en oordelen naar aanleiding van het uitgevoerde toezicht op deze criteria zijn in hoofdstuk twee uitgewerkt. In bijlage 1 is uiteengezet waar het toezicht uit heeft bestaan. Daarbij verdient het bijzondere vermelding dat tevens negen vertegenwoordigers van de cliënten van Boa Vinda zijn geïnterviewd. Dit wijkt af van de gebruikelijke werkwijze, maar gezien de specifieke doelgroep, cliënten met beginnende dementie, achtte Toezicht Wmo dit noodzakelijk om een volledig en betrouwbaar beeld te verkrijgen.

1.3 Boa Vinda

Boa Vinda is in 2017 opgericht als een dagopvang voor ouderen van 65 jaar en ouderen die zich in de beginfase van dementie bevinden. Sindsdien heeft de organisatie een bredere rol binnen de regio Spijkenisse en Hellevoetsluis verworven. Uit het jaarplan 2025 blijkt dat Boa Vinda drie belangrijke doelstellingen nastreeft: verdere professionalisering van de organisatie, uitbreiding van de dienstverlening naar meerdere doelgroepen en een efficiëntere bedrijfsvoering.

De organisatie benadrukt daarnaast het belang van medewerkersbinding door scholingsmogelijkheden, duidelijke functieprofielen en een heldere organisatiestructuur. De meerjarendoelen 2023–2028 laten zien dat Boa Vinda zich verder wil ontwikkelen tot een veelzijdige opvangfaciliteit voor kwetsbare burgers van alle leeftijden. De organisatie wil zich richten op een brede doelgroep, waaronder ouderen, mensen met dementie, mensen met een verstandelijke beperking, GGZ-cliënten, sociaal geïsoleerde personen en alleenstaande ouderen.

Daarnaast is zichtbaar dat Boa Vinda stappen zet richting verdere kwaliteitsontwikkeling. De organisatie is gestart met het uitwerken van een structurele evaluatiecyclus, heeft een plan van aanpak opgesteld voor de risicomonitor en bereidt een nieuw cliënttevredenheidsonderzoek voor. Daarmee laat Boa Vinda zien dat zij gericht werkt aan verbetering en bereid is te leren van ervaringen en bevindingen uit toezicht en praktijk.

Locatie Hellevoetsluis

De locatie in Hellevoetsluis is specifiek gericht op dagbesteding voor 65-plussers. De dag kent een vaste structuur met activiteiten als bewegen (bijvoorbeeld Grip & Balans of boksen), creatieve bezigheden, muziek en gezamenlijke maaltijden. Het programma wordt deels afgestemd op de wensen van cliënten en er is ruimte voor buitenactiviteiten, zoals boottochtjes of een bezoek aan het tuincentrum. De financiering van de ondersteuning vindt plaats via de Wmo.

Tijdens het locatiebezoek is vastgesteld dat de dagbestedingsruimte van Boa Vinda in Hellevoetsluis een warme en huiselijke uitstraling heeft. Het pand deed voorheen dienst als

Chinees restaurant. Boa Vinda heeft het gebouw ingericht als dagbestedingslocatie met een huiselijke sfeer, waarbij enkele karakteristieke elementen van het oorspronkelijke restaurant behouden zijn gebleven. Dit geeft de locatie een herkenbare en eigen uitstraling.

Er zijn verschillende ruimtes voor de dagbestedingsactiviteiten. De ruimtes zijn verzorgd ingericht en aangekleed met persoonlijke en herkenbare details, waardoor cliënten zich welkom en op hun gemak voelen. Cliënten en vertegenwoordigers omschrijven de sfeer als "gezellig" en "gastvrij". De gezamenlijke eet- en activiteitenruimte nodigt uit tot ontmoeting en stimuleert sociale interactie, wat een positief effect heeft op de dagelijkse beleving.

De inrichting bevat daarnaast extra elementen die bijdragen aan de warme uitstraling, zoals een piano en een open haard. Ook beschikt de locatie over een ruime tuin met recent ingezaaid gras. Boa Vinda heeft het voornemen hier een beleefstuin te realiseren, met een indeling die aansluit bij de wensen en mogelijkheden van de doelgroep. Een ander opvallend initiatief is de zogenoemde wensboom: cliënten kunnen hierin hun wensen ophangen, waarvan er elke maand één, bijvoorbeeld samen uit eten gaan, wordt gerealiseerd binnen de mogelijkheden van de organisatie.

2. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING

2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht

De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo).

Criterium 1.1: Er zijn (schriftelijke of digitale) dossiers, waarin informatie over cliënten en de ondersteuning aan cliënten is opgenomen.

De ondersteuning van Boa Vinda voldoet grotendeels niet aan dit criterium.

Boa Vinda werkt met het Elektronisch Cliënten Dossier CareFriend. In alle onderzochte dossiers zijn de gemeentelijke toewijzingen/indicaties aanwezig. Ook bevatten alle onderzochte dossiers contactgegevens van het sociaalnetwerk en ondersteuningsplannen (zorgplan) die op basis van de intake worden opgesteld. De ondersteuningsplannen zijn echter onvolledig. Uit de interviews met zowel medewerkers als vertegenwoordigers blijkt dat noch de cliënt, noch diens vertegenwoordiger betrokken is bij het opstellen van het ondersteuningsplan. In geen enkel dossier is een door de cliënt of diens vertegenwoordiger ondertekend ondersteuningsplan aangetroffen. In alle dossiers zijn de doelen niet SMART geformuleerd en worden risico's slechts afzonderlijk benoemd, zonder dat sprake is van een structurele en gestandaardiseerde risico-inventarisatie.

Boa Vinda hanteert beleid waarin is vastgelegd dat bij opvallende gebeurtenissen dagelijks wordt gerapporteerd, en daarnaast minimaal eenmaal per week en bij overdrachtsmomenten. Medewerkers zijn hiervoor verantwoordelijk, waarbij de teamleider en zorgcoördinator toezien op kwaliteit en consistentie. Nieuwe medewerkers worden geschoold in het gebruik van CareFriend en de SOEP-methodiek³. Uit geen van de onderzochte dossiers blijkt dat dit beleid in de praktijk consequent wordt gevolgd. Ook ontbreekt grotendeels de koppeling tussen de rapportages en de gestelde doelen in het ondersteuningsplan.

Verbetermaatregelen

1. Zorg dat voor iedere cliënt een volledig en ondertekend ondersteuningsplan wordt opgesteld, waarin de doelen SMART zijn geformuleerd en een structurele risico-inventarisatie is opgenomen en betrek daarbij zowel de cliënt als diens vertegenwoordiger.

Criterium 1.8: De ontwikkeling van cliënt en de verleende ondersteuning wordt aantoonbaar periodiek geëvalueerd.

De ondersteuning van Boa Vinda voldoet niet aan dit criterium

Uit het dossieronderzoek blijkt dat de ontwikkeling van cliënten en de verleende ondersteuning nauwelijks aantoonbaar en gestructureerd wordt geëvalueerd. In zes van de zeven dossiers zijn (tussen)evaluaties volledig afwezig; in één dossier is een notitie aangetroffen die geen directe koppeling heeft met de geformuleerde doelen. De zorgcoördinator geeft aan dat periodiek evalueren belangrijk is. Evaluaties lijken in de praktijk soms ook plaats te vinden, bijvoorbeeld tijdens teamoverleg of in informele gesprekken met

³ SOEP staat voor Subjectief, Objectief, Evaluatie en Plan. Het is een manier om informatie over een patiënt overzichtelijk op te schrijven in een medisch dossier. Zorgverleners gebruiken deze methode vaak om duidelijk vast te leggen wat er speelt, wat er wordt waargenomen en welke stappen er worden gepland.

cliënten, maar hiervan is vrijwel nooit een schriftelijke terugkoppeling in de dossiers terug te vinden.

De uitkomsten van de telefonische interviews met vertegenwoordigers bevestigen dit beeld. Vertegenwoordigers geven aan dat zij niet proactief worden geïnformeerd over de voortgang van hun naaste en dat zij alleen bij navraag of in incidenteel overleg informatie ontvangen. Van structurele betrokkenheid bij evaluaties of tussentijdse gesprekken is geen sprake.

Boa Vinda heeft aangegeven recent te zijn gestart met een evaluatiecyclus, waarin periodieke evaluatiemomenten systematisch moeten worden vastgelegd. Dit is een stap in de goede richting, maar de toepassing ervan was ten tijde van het onderzoek nog niet zichtbaar in de dossiers.

Verbetermaatregel

2. Zorg dat evaluaties aantoonbaar, periodiek en conform de gestelde cyclus worden uitgevoerd en vastgelegd in het dossier. Borg dat deze evaluaties gekoppeld zijn aan de doelen in het ondersteunings- of zorgplan en dat cliënten en hun vertegenwoordigers structureel bij dit proces worden betrokken.

2.2 Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp.

De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo).

Criterium 2.2: Beroepskrachten stemmen aantoonbaar met elkaar af over de situatie en ontwikkeling van de cliënt en de te leveren ondersteuning.

De ondersteuning van Boa Vinda voldoet deels aan dit criterium.

Boa Vinda heeft vaste overlegstructuren ingericht. Volgens beleid vinden iedere twee maanden teamoverleggen plaats, iedere zes weken een management-directieoverleg en ieder kwartaal een kwaliteitsoverleg met aanwezigheid van de externe kwaliteitsadviseur. De notulen van mei en juli 2025 bevestigen dat deze overleggen daadwerkelijk plaatsvinden. Daarnaast geven medewerkers in de interviews aan dat er dagelijks kort overleg is bij de start van de diensten en dat bijzonderheden direct telefonisch (ook via whatsapp) of mondeling worden afgestemd over bijzonderheden. Tijdens de onderzoeksdag was zichtbaar dat deze informele afstemming daadwerkelijk onderdeel uitmaakt van het dagelijkse werk.

Ondanks deze overlegstructuren is de inhoudelijke bespreking over de ontwikkeling van cliënten beperkt. Uit de notulen blijkt dat cliënten in de laatste twee teamoverleggen drie keer aan bod kwamen, vooral in praktische zin (zoals aanwezigheid of opvallend gedrag). Een systematische bespreking van voortgang ten opzichte van doelen ontbreekt. Ook in zes van de zeven onderzochte dossiers is geen aantoonbare verslaglegging terug te vinden van structurele afstemming tussen beroepskrachten. Rapportages zijn overwegend beschrijvend en bevatten weinig informatie over gezamenlijke besluiten of bijstellingen.

Verbetermaatregel

3. Maak de bespreking van de ontwikkeling van cliënten een vast onderdeel van teamoverleggen en leg besluiten en bijstellingen van de ondersteuning aantoonbaar vast in de dossiers. Bewaak daarnaast periodiek de voortgang van de afgesproken acties, zodat de afstemming tussen medewerkers systematisch zichtbaar blijft en verbeteringen worden geborgd.

Criterium 2.6: Er vindt aantoonbaar afstemming plaats met het professionele netwerk.

De ondersteuning van Boa Vinda voldoet grotendeels niet aan dit criterium.

Boa Vinda beschrijft in haar beleid dat afstemming plaatsvindt met externe partijen zoals huisartsen, gemeenten en wijkteams, afhankelijk van de situatie van de cliënt. Uit interviews met medewerkers blijkt dat deze afstemming vooral telefonisch of via e-mail verloopt en vaak alleen plaatsvindt wanneer er acute signalen of vragen zijn. Tijdens de onderzoeksdag gaven medewerkers aan dat korte lijnen met externe partners als positief worden ervaren en in de praktijk werkbaar zijn.

In de praktijk wordt deze afstemming echter beperkt vastgelegd. In zes van de zeven onderzochte dossiers ontbrak het professionele netwerk. Ook zijn geen structurele verslagen of terugkoppelingen aangetroffen die laten zien hoe externe professionals worden betrokken bij de voortgang of evaluaties. Notulen van de teamoverleggen tonen aan dat externe partners incidenteel worden genoemd, maar dit gebeurt niet systematisch.

Een vertegenwoordiger bevestigde in het telefonische interview dat er soms contact is met externe hulpverleners, maar dat zij niet altijd wordt geïnformeerd over de inhoud of resultaten van dit overleg. Dit sluit aan bij de bevinding dat afstemming vooral ad hoc plaatsvindt en onvoldoende aantoonbaar wordt geborgd.

Verbetermaatregel

4. Zorg dat in elk dossier duidelijke informatie over het professionele netwerk van de cliënt wordt opgenomen. Dit omvat: afspraken met de cliënt of diens vertegenwoordiger over de afstemming met het netwerk, de wijze waarop deze afstemming mondeling kan worden toegelicht, en vastlegging van alle afspraken met het professionele netwerk in de rapportages of logs

2.3 Veiligheid.

Eis: "De voorziening is veilig." (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo).

Criterium 3.1: Er wordt voldoende rekening gehouden met de fysieke en sociale veiligheid van cliënten. *De ondersteuning van Boa Vinda voldoet grotendeels niet aan dit criterium.*

In alle zeven onderzochte dossiers zijn wel enkele individuele risico's van cliënten benoemd, maar er ontbreekt een structurele en gestandaardiseerde risico-inventarisatie. Veiligheidsrisico's vormen daardoor geen vast onderdeel van de zorgplannen en de periodieke evaluaties. Uit de interviews blijkt dat medewerkers risico's in de dagelijkse praktijk wel signaleren en bespreken, maar dit wordt niet systematisch vastgelegd.

Maatregelen om risico's te verkleinen of uit te sluiten zijn in de dossiers beperkt uitgewerkt. Ook ontbreken in zes van de zeven dossiers handelingsafspraken voor het geval zich (dreigende) risicovolle situaties voordoen. Het sociale netwerk van cliënten is in een deel van de dossiers zichtbaar, maar wordt niet consequent betrokken bij het omgaan met veiligheidsrisico's.

Boa Vinda beschikt over protocollen voor onder meer agressie en incidenten. Medewerkers geven aan hiervan op de hoogte te zijn.

Verbetermaatregel

5. Voer voor alle cliënten een systematische en eenduidige risico-inventarisatie uit, zodat risico's tijdig en volledig in beeld komen.
6. Bespreek de vastgestelde risico's met cliënten en/of hun vertegenwoordigers en bepaal gezamenlijk welke maatregelen nodig zijn om risico's te verkleinen of uit te sluiten.
7. Leg voor ieder vastgesteld risico concrete handelingsafspraken vast, inclusief wie verantwoordelijk is voor de uitvoering en hoe de opvolging plaatsvindt en dat ze regelmatig worden geëvalueerd en geactualiseerd, zodat ze steeds aansluiten bij de actuele situatie van de cliënt.

Criterium 3.2: De aanbieder heeft passend beleid of richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie voor incidenten en calamiteiten.

De ondersteuning van Boa Vinda voldoet deels aan dit criterium.

Boa Vinda beschikt over beleid en protocollen voor incidenten en calamiteiten, waaronder een calamiteitenplan, meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en afspraken rondom medicatie. Ook is vastgelegd dat meldingen intern geregistreerd en besproken worden, met als doel leren en verbeteren.

Uit interviews komt naar voren dat medewerkers overwegend bekend zijn met het interne meldproces. In de gesprekken gaven zij aan dat incidenten vooral worden beschouwd als leermomenten en niet als aanleiding voor verwijt. Meldingen worden geregistreerd via een digitaal formulier, waarna twee functionarissen deze beoordelen en terugkoppeling geven. Daarnaast worden meldingen structureel besproken in team- en managementoverleggen. Tegelijkertijd is aangegeven dat het in de praktijk nog de nodige inspanning kost om medewerkers consequent te laten melden en rapporteren.

De borging van de externe meldplicht richting Toezicht Wmo is echter onvoldoende. Medewerkers waren niet bekend met de wettelijke definities van calamiteiten en geweldsincidenten en konden niet concreet aangeven hoe en door wie een (gewelds)incident of calamiteit extern wordt gemeld. In de aangeleverde protocollen en registraties is dit aspect niet aantoonbaar vastgelegd. Omdat er recent geen incidenten of calamiteiten zijn geweest, konden wij de uitvoering in de praktijk alleen toetsen aan een leeg digitaal meldformulier en niet aan concrete voorbeelden.

Verbetermaatregel

8. Werk het meldproces verder uit in een duidelijk protocol met afspraken over handelen, intern en extern melden (waaronder Toezicht Wmo) en opvolging.

Advies

Train medewerkers actief in het meldproces en borg de toepassing zichtbaar in dossiers en praktijk, met structurele terugkoppeling van meldingen en leerpunten in overlegvormen

Criterium 3.6 Er is sprake van een veilige, schone en leefbare woonomgeving.

De ondersteuning van Boa Vinda voldoet grotendeels aan dit criterium.

De dagbestedingslocatie van Boa Vinda in Hellevoetsluis is tijdens het bezoek schoon, verzorgd en toegankelijk aangetroffen. Het sanitair zag er optisch schoon uit en wordt dagelijks schoongemaakt door de medewerkers zelf, op basis van een roulatiesysteem. De schoonmaak wordt bijgehouden via een aftekenlijst.

Tijdens de schouw is vastgesteld dat de ruimten zijn voorzien van gekeurde brandblussers, rookmelders en een brandhaspel. Er zijn drie ontruimingsplattegronden aanwezig en nooduitgangen zijn zichtbaar aangemerkt en vrij doorgankelijk. Noodverlichting is conform de noodroutes geplaatst en bij specifieke ruimtes (zoals EHBO) is duidelijke bestikking aangebracht. Alle brandblussers en de brandhaspel zijn recent gekeurd en in orde bevonden. Binnen Boa Vinda is bedrijfshulpverlening (BHV) georganiseerd en medewerkers volgen jaarlijks een BHV-cursus. Volgens de documentatie vond de laatste ronde plaats in het derde kwartaal van 2024. Daarnaast is een EHBO-ruimte aanwezig met verbanddozen, een AED en overige medische hulpmiddelen.

Het pand is rolstoeltoegankelijk, de afzetroute is obstakelvrij en er zijn hulpmiddelen beschikbaar (o.a. rollators en rolstoel). Wel is geconstateerd dat rollators in de activiteitenruimte (gym) de vrije doorgang deels belemmerden, wat bij grotere drukte een risico kan vormen.

Clënten ervaren de omgeving als prettig en veilig blijkt uit het veldonderzoek.

Advies

Maak met medewerkers en cliënten afspraken over het parkeren van rollators en ondersteun dit zichtbaar, bijvoorbeeld met een markering of aanduiding in de activiteitenruimte (gym). Zo blijft de doorgang vrij en is de ruimte ook bij grotere drukte veilig en goed toegankelijk.

2.4 Vakbekwaamheid en professionele standaard

Eis: "De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (art. 3.1, tweede lid sub c, Wmo)

Criterium 4.1 De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam.

De ondersteuning van Boa Vinda voldoet aan dit criterium

Op grond van HR-dossiers (Shiftbase), het Opleidingsplan 2025 en onboardingstukken is zichtbaar dat medewerkers worden ingewerkt, BHV periodiek volgen (laatste ronde Q3-2024) en scholing krijgen in ECD/CareFriend en SOEP. Ook zijn voor de verschillende functies functieprofielen beschikbaar, waarin verantwoordelijkheden en competenties zijn vastgelegd. Tijdens het HR-onderzoek kon één diploma (niveau 2) van een medewerker niet worden teruggevonden. Ook bleken functionerings- en jaargesprekken niet terug te vinden in Shiftbase, waardoor structurele borging van ontwikkeling en vakbekwaamheid onvoldoende aantoonbaar is. Overige kwalificaties/certificaten waren in de onderzochte dossiers aanwezig.

Advies

Registreer alle functionerings- en jaargesprekken structureel en periodiek in het HR-systeem, zodat de ontwikkeling en vakbekwaamheid van medewerkers aantoonbaar worden geborgd.

Criterium 4.2. De beroepskracht (of door de zorgaanbieder ingezette vrijwilliger of stagiair) beschikt over een passende VOG.

De ondersteuning van Boa Vinda voldoet aan dit criterium.

Uit HR-dossiers blijkt dat voor medewerkers periodiek een VOG wordt aangevraagd en vastgelegd. Bij de controle troffen we bij een medewerker een VOG met onjuist screeningsprofiel; een correct exemplaar werd dezelfde dag per e-mail aangeleverd. De overige onderzochte VOG's waren geldig en passend.

2.5 Respect en rechten

Eis: "De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt" (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo).

Criterium 5.3 De aanbieder heeft aantoonbaar passend beleid en richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake de rechten van de cliënt.

De ondersteuning van Boa Vinda voldoet deels aan dit criterium.

Tijdens de onderzoeksdag is waargenomen dat medewerkers cliënten doorgaans vriendelijk, respectvol en met persoonlijke aandacht benaderen. Ook de vertegenwoordigers en cliënten bevestigen dit beeld. Tegelijkertijd gaven vier van de zes gesproken cliënten aan dat de bejegening door bepaalde medewerkers niet altijd consequent positief is. Zij beschreven dat feedback of correcties soms als "pinnig" of "kattig" werden ervaren. Hoewel dit geen structureel probleem lijkt, laat het zien dat de omgangsvormen en communicatie niet door alle cliënten als respectvol worden beleefd. Dit vraagt alertheid, juist omdat cliënten zich in een afhankelijke positie bevinden.

Boa Vinda beschikt over een privacybeleid en een aangewezen functionaris gegevensbescherming. In de privacyverklaring zijn de contactgegevens echter nog niet volledig ingevuld. In intakeformulieren worden basisgegevens en doelen vastgelegd. Afspraken over privacy ontbreken daar nog, en het is onduidelijk of de formulieren altijd samen met cliënten worden ingevuld.

Boa Vinda heeft een formele klachtenregeling opgesteld waarin interne en externe afhandeling (klachtenfunctionaris en geschilleninstantie) zijn beschreven. Uit gesprekken blijkt echter dat cliënten en hun vertegenwoordigers hier niet mee bekend zijn. De regeling is wel beschikbaar in documenten, maar onvoldoende toegankelijk en herkenbaar voor cliënten. In de praktijk hebben cliënten en vertegenwoordigers de gewoonte om klachten direct met medewerkers te bespreken. Medewerkers staan hiervoor open en in de meeste gevallen worden klachten op deze manier direct opgelost. Deze klachten worden echter niet geregistreerd, waardoor Boa Vinda onvoldoende zicht heeft op de mate van ontevredenheid en de trends die hieruit kunnen worden afgeleid.

Binnen Boa Vinda is geen cliëntenraad ingesteld, omdat de organisatie door het beperkte aantal medewerkers niet aan de wettelijke vereisten hiervoor voldoet. Ook is er geen aantoonbaar alternatief ingericht waarmee structurele cliëntparticipatie wordt geborgd. Cliënten geven aan dat zij hun mening of wensen vooral ad hoc delen met medewerkers, maar ook dit wordt niet structureel verzameld of vastgelegd. Hierdoor is onvoldoende zichtbaar hoe de organisatie cliënten betreft bij beleid en kwaliteitsontwikkeling.

Het meest recente cliënttevredenheidsonderzoek, waaraan 21 cliënten deelnamen, laat een overwegend positief beeld zien met een gemiddelde waardering van een 9. Cliënten waardeerden met name de sfeer en de persoonlijke benadering. Er waren verbeterpunten rond de aansluiting van zorgplannen op wensen en de begrijpelijkheid van doelen. Boa Vinda werkt inmiddels aan een nieuw meetinstrument en heeft een volgend onderzoek gepland voor het najaar.

Verbetermaatregelen

9. Leg in het intakeformulier ook afspraken over privacy vast en borg dat deze samen met cliënten worden ingevuld.

10. Richt een passend alternatief voor een cliëntenraad in (bijvoorbeeld klankbordgroep, themabijeenkomsten of tevredenheidsonderzoek) om structurele cliëntparticipatie te borgen.

Adviezen

- Breng de klachtenregeling actief en begrijpelijk onder de aandacht bij cliënten en hun vertegenwoordigers. Registreer en analyseer ook mondeling geuite klachten, zodat trends en verbeterpunten zichtbaar worden
- Besteed binnen het team aandacht aan een consequente, respectvolle bejegening van alle cliënten, bijvoorbeeld via intervisie of teamreflectie.

BIJLAGE 1 VERANTWOORDING

Toezicht Wmo heeft kwaliteitstoezicht uitgevoerd bij Boa Vinda. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) Digitaal onderzoek (KVK, internet).
- 2) Een aangekondigd bezoek aan de locatie.
- 3) Een schouw op de locatie.
- 4) Interview met directieassistent HR, floormanager, zorgcoördinator en activiteitenbegeleider
- 5) Interview met zes cliënten
- 6) Interview met negen vertegenwoordigers
- 7) Onderzoek van zeven cliëntdossiers
- 8) Onderzoek van drie medewerkersdossiers m.b.t. diploma's en VOG's
- 9) Analyse van kwaliteitsdocumenten:
 - Afspraken verstrekken en toedienen medicatie Boa Vinda
 - Bedrijfsreglement en calamiteiten 2025
 - Beleid Rapportage Dagbesteding 18+
 - Beleidsdocument H3 personeel
 - Beleidsdocument H5 melden
 - Calamiteitenplan Boa Vinda versie 3 april 2025
 - Dagplanning cliënten
 - Intakeformulier Boa Vinda
 - Jaarplan- en verslag 2024 en 2025
 - Klachtenregeling voor cliënten
 - Klanttevredenheidsonderzoek Boa Vinda Hellevoetsluis 2025-05
 - Meerjarendoelen 2023-2028
 - Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling Boa Vinda
 - Notulen teamoverleg 14 juli 2025 en 28 mei 2025
 - Onboarding medewerkers 2025
 - Opleidingsplan Boa Vinda 2025
 - Overzicht incidenten en calamiteiten Q2 2025
 - Plan van aanpak risicomonitor 2025
 - Privacyverklaring cliënten 202506
 - Welkomstbrief en afspraken Hellevoetsluis 2025
- 10) Eindgesprek met de directeur en floormanager.
- 11) Verzending rapport aan Boa Vinda voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging en afhandeling van de vervolgprocedure (voorgenomen openbaarmaking van het definitieve rapport en de mogelijkheid voor de aanbieder om een reactie van 200 woorden in te leveren op het definitieve rapport).
- 12) Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de aanbieder en de betreffende gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond.

BIJLAGE 2 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND

Gemeenten zijn met ingang van 1 januari 2015 verantwoordelijk voor het organiseren van ondersteuning op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Zij hebben daarbij ook de taak gekregen om het toezicht op de kwaliteit van uitvoering van de Wmo uit te voeren. De gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond organiseren dit toezicht samen via de GGD Rotterdam-Rijnmond. Dit zijn de gemeenten Albrandswaard, Barendrecht, Capelle aan den IJssel, Goeree-Overflakkee, Krimpen aan den IJssel, Maassluis, Nissewaard, Ridderkerk, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Voorne aan Zee. De GGD Rotterdam-Rijnmond voert daarnaast toezicht uit op de maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de gemeenten Lansingerland en Hoeksche Waard.

Taken toezichthouder Wmo

De toezichthouders Wmo voeren het toezicht uit bij zorgaanbieders waar gemeenten een contract mee hebben, aanbieders die ondersteuning bieden aan cliënten met een persoonsgebonden budget (Pgb) en bij gemeenten die zelf ondersteuning in het kader van de Wmo aanbieden. Dit is nader beschreven in het regionaal toezichtskader.

De uitvoering van het toezicht

Er zijn verschillende mogelijkheden waarop het toezicht kan worden uitgevoerd. Ten eerste maken de toezichthouders Wmo tijdens 'structureel toezicht' kennis met gecontracteerde aanbieders. Naar aanleiding hiervan wordt geen oordeel geveld. 'Proactief toezicht' betekent dat de toezichthouders per jaar aan de hand van een thema vaststellen welke aanbieders zij zullen bezoeken en waarop zij gaan toetsen. Signalen over de kwaliteit van zorg of ondersteuning door een aanbieder kunnen ertoe leiden dat de toezichthouders 'preventief toezicht' uitvoeren. Tot slot vindt er 'reactief toezicht' plaats naar aanleiding van calamiteiten in het kader van de Wmo; aanbieders van Wmo-ondersteuning zijn wettelijk verplicht calamiteiten bij de toezichthouder te melden.

Naar aanleiding van het toezicht kan de toezichthouder Wmo de aanbieder adviseren of stimuleren tot het nemen van maatregelen. Klachten of onderzoeken naar rechtmatigheid vallen niet onder het Toezicht Wmo.

Bevoegdheden

De toezichthouders hebben bevoegdheden volgens de Wmo en de Algemene Wet Bestuursrecht, zoals het betreden van een instelling of het vorderen van gegevens.

Voor meer informatie en meldingen:

www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/

E-mail: regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl

BIJLAGE 3 REACTIE BOA VINDA

Boa Vinda Hellevoetsluis heeft kennisgenomen van het rapport WMO Toezicht GGD Rotterdam – Rijnmond. Voor ons is het rapport duidelijk en wij zien het dan ook als positieve feedback, waar we binnen Boa Vinda mee aan de slag kunnen. Binnen Boa Vinda willen we graag de kwaliteit hooghouden, waarbij dit rapport een zetje kan geven in de juiste richting. Een richting in goede, duidelijke, vriendelijke communicatie op de werkvloer waarin klanten en hun familie op de eerste plek staan. Daarbij zullen we ons de komende periode ook extra richten op het beter informeren van cliënten en hun verzorgers over belangrijke regels en voorzieningen, zoals het klachtenformulier, zorgdossiers en communicatie verbetering door middel van het gebruik van ons cliëntsysteem.