



Retouradres: Postbus 70012, 3000 KP Rotterdam

Aan: Boa Vinda  
T.a.v. de bestuurder

**E-mail:** [regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl](mailto:regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl)

**Onderwerp:** uitkomst heronderzoek Boa Vinda  
Hellevoetsluis

**Datum:** 13 april 2026

Per e-mail verzonden

Geachte mevrouw van der Laar,

Namens Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) voerden wij op 24 februari 2026 een heronderzoek uit bij Boa Vinda, locatie Hellevoetsluis. Dit heronderzoek volgde op het eerdere kwaliteitstoezicht, waarbij verbetermaatregelen zijn opgelegd ten aanzien van de kwaliteit van de ondersteuning die Boa Vinda biedt in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Bij een heronderzoek toetst Toezicht Wmo in hoeverre de opgelegde verbetermaatregelen zijn geïmplementeerd en in de praktijk worden nageleefd. Met deze brief informeren wij u over de uitkomsten van het heronderzoek.

### **Verbetermaatregelen en adviezen**

Naar aanleiding van het eerdere kwaliteitstoezicht zijn aan Boa Vinda de volgende verbetermaatregelen opgelegd en adviezen meegegeven:

#### *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.
2. Zorg dat evaluaties aantoonbaar, periodiek en conform de gestelde cyclus worden uitgevoerd en vastgelegd in het dossier, gekoppeld aan de doelen in het ondersteunings- of zorgplan, en betrek cliënten en hun vertegenwoordigers hierbij structureel.
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.
4. Zorg dat in elk dossier duidelijke informatie over het professionele netwerk van de cliënt wordt opgenomen, inclusief afspraken over afstemming en vastlegging hiervan.
5. Voer voor alle cliënten een systematische en eenduidige risico-inventarisatie uit.
6. Bespreek de vastgestelde risico's met cliënten en/of hun vertegenwoordigers en bepaal gezamenlijk passende maatregelen.
7. Leg voor ieder vastgesteld risico concrete handelingsafspraken vast en borg dat deze periodiek worden geëvalueerd en geactualiseerd.
8. Werk het meldproces voor incidenten, calamiteiten en geweldsincidenten verder uit in een duidelijk protocol met afspraken over intern en extern melden en opvolging.
9. Leg in het intakeformulier afspraken over privacy en gegevensdeling vast en borg dat deze samen met cliënten worden ingevuld.



10. Richt een passend alternatief voor een cliëntenraad in om structurele cliëntparticipatie te borgen.

#### *Adviezen*

- Borg de uniformiteit in dossiervoering en werkprocessen, met name bij evaluatieplanning en het doorvertalen van evaluaties naar het ondersteuningsplan.
- Zorg voor verdere borging van kennis en verantwoordelijkheden binnen de organisatie, zodat verbeteringen niet afhankelijk zijn van één functionaris.

#### **Bevindingen naar aanleiding van het heronderzoek**

Toezicht Wmo stelt vast dat Boa Vinda serieuze en zichtbare stappen heeft gezet in de uitvoering van de opgelegde verbetermaatregelen en adviezen. Tijdens het heronderzoek is gebleken dat de organisatie gericht heeft geïnvesteerd in meer structuur, methodisch werken en bewustwording binnen het team. Deze inzet is herkenbaar in zowel de dagelijkse praktijk als in de vastlegging daarvan.

#### *Dossiervoering en cyclisch werken in ontwikkeling*

In het kader van het heronderzoek zijn vier cliëntdossiers geraadpleegd. In alle dossiers zijn ondersteuningsplannen aanwezig en digitaal ondertekend. Doelen worden per domein uitgewerkt en er wordt frequent gerapporteerd. Evaluaties vinden plaats en vormen steeds vaker een basis voor het bijstellen van doelen en ondersteuning. Dit laat zien dat de PDCA-cyclus in de praktijk steeds beter wordt toegepast.

#### *Afstemming, risico's en betrokkenheid cliënten*

Daarnaast is zichtbaar dat cliëntontwikkeling structureel wordt besproken binnen het team en dat risico's bij cliënten beter en breder in beeld zijn gebracht en besproken. Handelingsafspraken worden vastgelegd en opgevolgd in de ondersteuning. Ook zijn stappen gezet in de afstemming met het sociale en professionele netwerk van cliënten, waarbij verdere uniformering in vastlegging de ingezette werkwijze kan versterken.

Op het gebied van cliëntparticipatie zijn eveneens positieve ontwikkelingen zichtbaar, onder andere door het inrichten van een klankbordgroep en het organiseren van periodieke rondetafelgesprekken met cliënten. Daarnaast zijn een ideeënbox en een klachtenbox geïntroduceerd, waarmee cliënten op een laagdrempelige manier hun ideeën, feedback en aandachtspunten kunnen delen.

#### **Verdere borging en doorontwikkeling**

Tegelijkertijd ziet Toezicht Wmo dat enkele verbetermaatregelen zich nog in een doorontwikkelfase bevinden, wat past bij een zorgvuldig proces van borging en verdere verbetering.

#### *Uniforme planning en afspraken*

Het verder uniformeren van de evaluatieplanning, het consequent verwerken van aanpassingen in het ondersteuningsplan, het eenduidig vastleggen van netwerkafspraken, en het structureel verankeren van afspraken van privacy en gegevensindeling.

#### *Meldproces: functionerend en verder te verfijnen*

Ten aanzien van het meldproces voor incidenten, calamiteiten en geweldsincidenten constateert Toezicht Wmo dat Boa Vinda beschikt over een werkend intern meldprotocol en dat incidenten zorgvuldig worden opgepakt en geëvalueerd. Het externe deel van het protocol kan nog worden



aangescherpt door de definities en meldroute volledig in lijn te brengen met de Wmo, waarmee ook dit onderdeel verder kan worden geborgd.

**Conclusie en vertrouwen in vervolg**

Op basis van het heronderzoek concludeert Toezicht Wmo dat Boa Vinda op de juiste weg is en dat de ingezette verbeteringen een stevige basis vormen voor verdere kwaliteitsontwikkeling. Toezicht Wmo heeft er vertrouwen in dat Boa Vinda de resterende aandachtspunten in het verlengde van deze ingezette lijn zal blijven oppakken.

**Vragen**

Heeft u nog vragen naar aanleiding van deze brief dan kunt deze, onder vermelding van het referentienummer, per e-mail stellen aan [regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl](mailto:regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl).

Met vriendelijke groet,

Toezichthouders Wmo  
GGD Rotterdam-Rijnmond



## BIJLAGE 1 VERANTWOORDING VAN HET TOEZICHT

Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond voerde een heronderzoek uit bij Boa Vinda, locatie Hellevoetsluis. Het heronderzoek had tot doel te toetsen in hoeverre de naar aanleiding van het eerdere kwaliteitstoezicht opgelegde verbetermaatregelen en adviezen zijn doorgevoerd en geborgd in de praktijk.

### Opzet en uitvoering van het toezicht

Het heronderzoek bestond uit de volgende onderdelen:

1. **Aankondiging van het heronderzoek**  
Aankondiging van het heronderzoek per brief d.d. 3 februari 2026 aan Boa Vinda.
2. **Schriftelijke informatievoorziening**  
Ontvangst en bestudering van de schriftelijke reactie van Boa Vinda d.d. 9 februari 2026, inclusief documentatie over de voortgang van de verbetermaatregelen.
3. **Gesprekken op locatie**  
Op 24 februari 2026 zijn gesprekken gevoerd met:
  - Bestuur en management van Boa Vinda;
  - Drie cliënten;
  - Twee medewerkers/begeleiders.
4. **Dossieronderzoek**  
In het kader van het heronderzoek zijn:
  - Vier cliëntdossiers ingezien;
  - Drie medewerkersdossiers ingezien.

Het dossieronderzoek richtte zich onder andere op ondersteuningsplannen, evaluaties, risicoinventarisatie, rapportages, afstemming met netwerk, privacy-afspraken en vastlegging van incidenten.

5. **Analyse van documenten en kwaliteitsstukken**  
De volgende documenten zijn door Toezicht Wmo geraadpleegd:
  - *2026 Ideeënbus Boa Vinda*
  - *2026 Informatiemap Personeel*
  - *Protocol Handelwijze bij Incidenten* (oktober 2025)
  - *Criteria GGD – per punt beschreven* (6 februari 2026)
  - *Informatie Klachtenregeling* (15 oktober 2025)
  - *Overzicht cliënten Wmo-ondersteuning Boa Vinda Hellevoetsluis* (februari 2026)
  - *Notulen cliëntenavonden 21 en 23 oktober 2025*
  - *Privacyverklaring voor cliënten*
  - *Toestemmingsverklaring gebruik cliëntportaal en verwerking persoonsgegevens*
6. **Hoor en wederhoor**  
Verzending van de conceptbrief aan Boa Vinda ten behoeve van hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden, inclusief toelichting op de vervolprocedure en de voorgenomen openbaarmaking van de definitieve brief. Boa Vinda is in de gelegenheid gesteld een schriftelijke reactie van maximaal 200 woorden aan te leveren.
7. **Afronding en verzending**  
Vaststelling van de definitieve brief en verzending hiervan aan Boa Vinda en de betrokken 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/](http://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/)

E-mail: [regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl](mailto:regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl)