



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
*Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport*

Rapport van het inspectiebezoek aan Villa Attent B.V., locatie Villa Bernard in Nijverdal op 5 maart 2026

Utrecht, mei 2026

V2059592

1 Aanleiding en conclusie

1.1 Wat is de aanleiding voor het bezoek?

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (de inspectie) bezocht op 5 maart 2026 onaangekondigd Villa Attent B.V. (Villa Attent), locatie Villa Bernard in Nijverdal. Dit deed de inspectie om te beoordelen of bij Villa Bernard de voorwaarden aanwezig zijn om goede zorg te leveren. De aanleiding voor het bezoek was een steekproef.

De inspectie maakt een selectie van normen die zij toetst op basis van het doel van het toezichtbezoek. Een toelichting hierop staat in bijlage 2.

1.2 Wat concludeert de inspectie?

Villa Bernard voldoet aan dertien van de veertien getoetste randvoorwaarden.

Villa Bernard voldoet (grotendeels) aan zes van de zeven getoetste normen. Aan één norm voldoet Villa Bernard grotendeels niet. Villa Bernard moet een beleid en visie over het toepassen en afbouwen van onvrijwillige zorg opstellen. Ook moet Villa Bernard zorgen dat de Wzd-functionaris wordt ingezet zoals de wet dit voorschrijft. Daarnaast kan Villa Bernard het methodisch werken verbeteren door aandacht te besteden aan het navolgbaar vastleggen van gezondheidsrisico's van cliënten.

Bij Villa Bernard kennen de professionals de wensen en behoeften van de cliënt en sluiten hier met de zorg op aan. Professionals werken samen met het eigen team en andere deskundigen. Ook heeft Villa Bernard een kwaliteitsomgeving waarin zij de kwaliteit van zorg systematisch bewaakt, beheerst en verbetert.

De bestuurder is open en transparant over waar de organisatie staat en waar verbetering mogelijk is. De bestuurder toont lerend vermogen. De bestuurder stuurt op verbeteringen en zet zich hier actief voor in. De inspectie heeft vertrouwen in de besturing van de organisatie. Zij gaat ervan uit dat de bestuurder de verbeterpunten oppakt.

1.3 Wat is het vervolg?

Een zorgaanbieder moet voldoen aan wet- en regelgeving, (beroeps)normen, richtlijnen en standaarden. De informatie in hoofdstuk 2 geeft aan op welke onderdelen Villa Bernard voldoet aan de norm en op welke onderdelen verbeteringen nodig zijn.

De inspectie heeft er vertrouwen in dat de zorgaanbieder verbetermaatregelen neemt op de onderdelen waar de geboden zorg niet aan de normen voldeed. De inspectie gaat ervan uit dat de informatie in hoofdstuk 2 hiervoor voldoende handvatten biedt. De inspectie sluit hierbij het inspectiebezoek af.

Dit betekent dat de inspectie Villa Bernard voorlopig niet opnieuw bezoekt. Als de inspectie signalen krijgt dat de kwaliteit en de veiligheid van de zorg niet voldoende is, kan zij opnieuw op bezoek komen.

1.4 Wat zegt de zorgaanbieder over de uitkomsten?

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

We zijn oprecht trots op de uitkomsten van het rapport.

We werken hier elke dag hard voor met elkaar en geeft ons een goed gevoel dat inspectie dit ziet en erkend.

Daarnaast zien we de betrokkenheid van onze medewerkers, juist doordat we klein zijn is er veel persoonlijke aandacht mogelijk.

Ook herkennen wij ons in het beeld van een open en lerende organisatie. Wij staan ervoor om continu te blijven ontwikkelen en kijken daarom eerlijk naar wat beter kan. Dat dit ook zo wordt gezien, waarderen wij zeer.

Met deze punten uit het rapport gaan we aan de slag:

We vinden het mooi te merken dat onze leerpunten liggen op het gebied van de Wet zorg en dwang (Wzd). Dit is een onderwerp waar wij bewust zo min mogelijk mee willen werken, omdat we staan voor het behoud van eigen regie en vrijheid van onze bewoners. Dat we hier in de praktijk weinig mee te maken hebben zien we als een bevestiging van onze visie. Wél nemen wij de leerpunten uiterst serieus en zullen wij hier mee aan de slag gaan!

Daarnaast zullen we ons focussen op het verbeterproces rondom methodisch werken, het maken van risicoinventarisaties en rapporteren via de doelen in het ECD van het de client.

Wat gaan de cliënt en de vertegenwoordiger hiervan merken?

Voor de cliënten en hun vertegenwoordigers betekent dit dat de zorg nog inzichtelijker en consistent wordt. Zij zullen merken dat afspraken duidelijker worden vastgelegd en dat zorgverleners nog beter kunnen toelichten welke keuzes worden gemaakt en waarom. Daarnaast blijft het behoud van eigen regie voor ons altijd het uitgangspunt. Ook wanneer onvrijwillige zorg mogelijk aan de orde is, blijven wij zorgvuldig afwegen en zoeken naar alternatieven die passen bij de cliënt. De cliënt zal voelen dat we samen met hen en hun naasten, zoeken naar passende zorg voor elk individu.

2 Resultaten inspectieonderzoek

Dit hoofdstuk beschrijft per thema de randvoorwaarden en normen, het oordeel en een toelichting.

De inspectie beoordeelt de randvoorwaarden op een tweepuntschaal. Een zorgaanbieder voldoet wel of niet aan een randvoorwaarde.

De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal. De kleuren van de vierpuntschaal hebben de volgende betekenis:

Oordeel Betekenis



De zorgaanbieder voldoet aan de norm.



De zorgaanbieder voldoet grotendeels aan de norm.



De zorgaanbieder voldoet grotendeels niet aan de norm.



De zorgaanbieder voldoet niet aan de norm.

2.1 Thema 1: De Cliënt

Randvoorwaarde	Oordeel
a. De cliëntvertegenwoordiger ligt vast in het cliëntdossier.	
b. De cliënt(vertegenwoordiger) kan het cliëntdossier inzien.	
c. De cliënt(vertegenwoordiger) is geïnformeerd over de cliëntvertrouwenspersoon en kan daar een beroep op doen.	
d. De grond van opname van een cliënt ligt vast in het cliëntdossier.	
e. De zorgaanbieder wijst de cliënt met een Wlz-indicatie op de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning bij de bespreking van het ondersteuningsplan en bij de evaluatie ervan.	


Norm 1.1	Oordeel
De cliënt staat centraal. De cliënt krijgt passende ondersteuning, zorg en behandeling. De zorg sluit aan op de manier van leven, mogelijkheden en wensen, en kwaliteit van bestaan van de cliënt.	

Waar voldoet de zorgaanbieder aan?

De inspectie ziet en hoort dat professionals de biografie en diagnostiek van de cliënten kennen. De professionals kennen de wensen en behoeften van de cliënten en sluiten daar met de zorg zo goed mogelijk bij aan. Cliënten ervaren aandacht en respect voor diversiteit.

2.2 Thema 2: De Professional

Randvoorwaarde	Oordeel
f. De aangewezen functionarissen (o.a. zorgverantwoordelijke en Wzd-functionaris) voor de toepassing van onvrijwillige zorg zijn aanwezig.	


Norm 2.2	Oordeel
De professionals maken weloverwogen een afweging over de zorg en ondersteuning op basis van gesignaleerde risico's, wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.	

Waar voldoet de zorgaanbieder aan?

De inspectie ziet en hoort dat professionals de informatie uit het 'open gesprek' met de cliënt gebruiken om afwegingen te maken over de zorg die de cliënt nodig heeft. Ook ziet en hoort de inspectie dat professionals risico's voor de cliënt signaleren en bespreken. Zij overleggen laagdrempelig met elkaar tijdens een dienst.

Waar voldoet de zorgaanbieder niet aan?


De inspectie ziet geen navolgbare risicosignalering vastgelegd in de cliëntdossiers. Ook ziet de inspectie gesignaleerde risico's onvoldoende terugkomen in het ondersteuningsplan. Zo is er een cliënt die vanwege een ziekte vocht vasthoudt. Het risico is dat de cliënt te veel vocht vasthoudt en benauwd wordt. Professionals moeten de cliënt daarom wegen, leest de inspectie in het cliëntdossier. Het is in het cliëntdossier niet duidelijk genoeg bij welk gewicht professionals de huisarts moeten inschakelen. Om deze afspraak te vinden moet de professional een aantal verschillende plekken raadplegen.

Norm 2.3	Oordeel
De professionals werken samen met elkaar en werken vanuit verschillende disciplines en domeinen.	

Waar voldoet de zorgaanbieder aan?

De inspectie hoort en ziet dat professionals de zorgverlening structureel met elkaar afstemmen.

De professionals kennen de eigen grenzen van hun deskundigheid en schakelen andere deskundigheid in als dit nodig is, hoort de inspectie. De inspectie hoort dat professionals uit verschillende disciplines met elkaar samenwerken in een professioneel netwerk. De inspectie hoort dat de professionals onderling afspraken maakten over de verantwoordelijkheidsverdeling en wijze van samenwerken.

Norm 2.4	Oordeel
De professionals leggen alle fasen van het zorgproces vast in het cliëntdossier. De professionals kunnen op basis van data in het cliëntdossier gezamenlijk beslissingen nemen over het juiste aanbod van zorg en ondersteuning.	

Waar voldoet de zorgaanbieder aan?








De inspectie ziet dat het cliëntdossier informatie bevat die professionals nodig hebben om de juiste zorg en ondersteuning te bieden. In de rapportages leest de inspectie dat professionals gegevens over de gezondheidstoestand en welbevinden van de cliënt vastleggen.


De inspectie hoort en ziet dat professionals de benodigde zorg en ondersteuning bijstellen op basis van evaluaties van het ondersteuningsplan.

Waar voldoet de zorgaanbieder niet aan?

De inspectie ziet dat de informatie die professionals vastleggen in rapportages niet op basis van informatie uit het ondersteuningsplan is. De inspectie ziet in verschillende cliëntdossier dat professionals de rapportages niet koppelen aan een doel uit het ondersteuningsplan. Hierdoor is niet navolgbaar of en hoe opvolging wordt gegeven aan de gezondheidstoestand en welbevinden van de cliënt. Professionals vertellen dat zij nog geen duidelijke afspraken maakten over rapporteren op doel of over de inhoud van de rapportages. Zij vertellen dat ze hier in het zorgoverleg aandacht voor hebben.


2.3 Thema 3: Sturen op kwaliteit en veiligheid

Randvoorwaarde	Oordeel
g. De zorgaanbieder die Wlz-zorg biedt heeft een door Justis afgegeven VOG met een passend profiel van iedere professional die zorg verleent of andere persoon die beroepsmatig met cliënten in contact kan komen. De VOG is niet eerder afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop de betrokkene voor de zorgaanbieder is gaan werken.	
h. De zorgaanbieder staat ingeschreven in het locatieregister voor toepassing van onvrijwillige zorg.	
i. De zorgaanbieder heeft een klachtenregeling volgens de vereisten uit de Wkkgz.	
j. De zorgaanbieder is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie.	
k. De zorgaanbieder die zorg op basis van de Wzd biedt, is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie die volgens de wettelijke eisen Wzd-klachten afhandelt.	
l. De zorgaanbieder heeft zich gemeld als zorgaanbieder.	
m. De zorgaanbieder heeft een Wtza-toelatingsvergunning.	

n. De zorgaanbieder heeft een interne toezichthouder die bestaat uit ten minste drie personen die niet langer dan acht jaar zitting hebben (twee keer een periode van vier jaar).	
---	---

Toelichting als randvoorwaarden niet voldoen


h. De zorgaanbieder stond op het moment van het inspectiebezoek niet inschreven in het locatieregister voor onvrijwillige zorg. De zorgaanbieder verleende op dat moment onvrijwillige zorg en moet daarom geregistreerd staan als Wzd-locatie. Direct na het inspectiebezoek schrijft de bestuurder Villa Bernard in in het locatieregister voor de Wzd, ziet de inspectie.

Norm 3.1	Oordeel
De zorgaanbieder zet een deskundigheidsmix in die past bij de zorgvragen van de cliënten.	

Waar voldoet de zorgaanbieder aan?

De inspectie ziet dat bij Villa Bernard voldoende professionals werken met een passend deskundigheidsniveau bij de zorgvragen van de cliënten. De inspectie hoort dat de zorgaanbieder een scholingsbeleid heeft, passend bij de doelgroep. In het kwaliteitssysteem ziet de inspectie dat de zorgaanbieder de kennis en kunde van professionals in beeld heeft.

De inspectie hoort dat de zorgaanbieder meer wil samenwerken met mantelzorgers. Op de website van de zorgaanbieder ziet de inspectie het vrijwilligersbeleid, waarin duidelijke afspraken over taken en verantwoordelijkheidsverdeling staan. Ook ziet de inspectie een document in het kwaliteitssysteem met daarin specifiek beschreven waarbij vrijwilligers en/of mantelzorgers bij mogen ondersteunen. De zorgaanbieder let hierbij op de eigen grenzen en verantwoordelijkheden.


Norm 3.4	Oordeel
De zorgaanbieder bewaakt, beheerst en verbetert systematisch de kwaliteit van zorg.	

Waar voldoet de zorgaanbieder aan?

De inspectie hoort en ziet dat de zorgaanbieder actuele kwaliteitsinformatie verzamelt over de zorg aan cliënten.

De zorgaanbieder beoordeelt en evalueert de verzamelde kwaliteitsinformatie en stuurt op basis daarvan bij. De inspectie hoort en ziet dat de zorgaanbieder binnen de organisatie inzichtelijk maakt wat goede zorg en kwaliteit van zorg is en hoe dit binnen de eigen organisatie gaat.

2.4 Thema 4: Thematische normen

Norm 4.4	Oordeel
De professionals voeren onvrijwillige en/of ingrijpende zorg zorgvuldig en veilig uit.	

Waar voldoet de zorgaanbieder aan?

De inspectie hoort dat de zorgaanbieder bij één cliënt onvrijwillige zorg toepast. Professionals die de inspectie spreekt zijn op de hoogte van wat onvrijwillige zorg is en hoe zij hier mee om moeten gaan. De inspectie hoort dat professionals het inzetten van onvrijwillige zorg zorgvuldig afwegen. De inspectie ziet dat de professionals onvrijwillige zorg vastleggen in het ondersteuningsplan van de cliënt. Hierbij is ook de Specialist Ouderengeneeskunde (SO) betrokken. De inspectie leest dat professionals kijken naar alternatieven en de onvrijwillige zorg periodiek evalueren.

Waar voldoet de zorgaanbieder niet aan?

De zorgaanbieder heeft geen beleid en visie op de toepassing en het afbouwen van onvrijwillige zorg. De bestuurder vertelt dat een Wzd-functionaris betrokken is via de branchevereniging waar de zorgaanbieder lid is. De inspectie hoort echter dat professionals niet weten wie de Wzd-functionaris is en wat die moet doen. Ook leest de inspectie in het cliëntdossier niet terug dat een Wzd-functionaris betrokken is.

Bijlage 1: Beschrijving van de organisatie

Beschrijving zorgaanbieder

Villa Attent B.V. is een zorgorganisatie die kleinschalig wonen biedt op locatie Villa Bernard in Nijverdal. De locatie bestaat uit twee verdiepingen met negen kamers. Een aantal kamers zijn geschikt voor twee personen. Per vier cliënten is er een badkamer en apart toilet beschikbaar. Verder is er een gezamenlijke woon- en eetkamer, een tweede zitkamer en een tuin waar cliënten kunnen zitten of wandelen.

Villa Attent wordt aangestuurd door één bestuurder. Ook is er een raad van commissarissen (RvC) beschikbaar bestaande uit drie personen.

Villa Attent beschikt over een visie op persoonsgerichte zorg. De inspectie hoort en leest in de visie dat Villa Attent zich richt op zorg verlenen zoals die je zelf zou willen ontvangen. De zorgaanbieder wil professionele en flexibele zorg bieden met vertrouwen als basis, waarbij zij ieder mens als zeer waardevol zien.

Beschrijving locatie Villa Bernard

Villa Bernard biedt zorg aan negen cliënten met een somatische, lichamelijke en/of psychogeriatrische zorgvraag. Alle cliënten hebben een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). De cliënten hebben een zorgprofiel variërend van Verzorging en Verpleging (VV) 4, 5, 6 en 7. De zorg wordt gefinancierd vanuit Volledig Pakket Thuis (VPT).

Aantal professionals

Dertien professionals (8 fte) verlenen de zorg:

Deskundigheidsniveau	Aantal	Fte
Verpleegkundige deskundigheidsniveau 4	3	2
Helpende deskundigheidsniveau 2/2+	3	2
stagiaires	2	1
Leerlingen met niveau	4	3
Andere disciplines (Specialist Ouderengeneeskunde)	1	0,02

Alle dertien professionals werken bij de zorgaanbieder in loondienst. De zorgmanager vertelt dat Villa Bernard in geval van nood met zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) werkt, maar dat dit bijna niet voorkomt en niet wenselijk is. De bestuurder stuurt de organisatie aan.

Actuele ontwikkelingen bij Villa Attent

De zorgaanbieder wil mantelzorgers meer betrekken bij zorg en welzijn van cliënten. De zorgmanager vertelt dat Villa Attent mantelzorgers bijvoorbeeld wil inzetten in de huiskamer in de middagen. De mantelzorgers kunnen dan activiteiten met cliënten doen, waardoor de professional zich kan richten op de zorg. De zorgmanager maakte een rooster waarop mantelzorgers zich kunnen inschrijven. De zorgmanager vertelt dat Villa Attent ook bezig is met het ontwikkelen van een nieuw beleid specifiek gericht op mantelzorgondersteuning.

Bijlage 2: Hoe werkt de inspectie?

Hoe selecteert de inspectie normen?

De inspectie toetst zorgaanbieders aan de hand van wet- en regelgeving, richtlijnen en veldnormen. De inspectie heeft deze bronnen vertaald naar een aantal normen. De inspectie toetst tijdens het bezoek normen die belangrijk zijn om te kunnen bepalen of de zorgaanbieder goede en veilige zorg biedt. De inspectie maakt hierin keuzes op basis van de context van de organisatie en eventuele signalen. Soms maakt de inspectie de keuze om bepaalde onderwerpen extra aandacht te geven. Bijvoorbeeld wanneer zij rondom dat onderwerp mogelijke risico's ziet.

De inspectie maakt altijd een selectie van de normen die gepubliceerd zijn op [Normen- en toetsingskaders voor de zorg thuis, in de wijk en in het verpleeghuis](#).

Hoe komt de inspectie tot een beoordeling?

De inspectie gebruikt meerdere bronnen om een norm te toetsen. Om een norm te kunnen beoordelen, raadpleegt de inspectie in elk geval drie verschillende bronnen. Door de resultaten van verschillende bronnen te combineren, verhoogt de inspectie de validiteit van de normbeoordeling. Deze methode is ook bekend als triangulatie.

Bij de normen die de inspectie positief beoordeelt, zal zij niet per norm beschrijven welke bronnen zij voor de beoordeling heeft gebruikt. Bij de normen die de inspectie niet goed beoordeelt, beschrijft zij deze bronnen in de beoordeling wel.

Bij het beoordelen van de randvoorwaarden kan het aantal geraadpleegde bronnen per randvoorwaarde verschillen. Bij een aantal randvoorwaarden betreft de toets één bron. Bijvoorbeeld bij het wel of niet hebben van een gepubliceerde klachtenregeling op de website. Bij een aantal randvoorwaarden neemt de inspectie een steekproef. Bijvoorbeeld bij het wel of niet in bezit zijn van Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG).

Welke bronnen heeft de inspectie gebruikt?

De inspectie maakte voor de beoordeling van locatie Villa Bernard van Villa Attent gebruik van de volgende bronnen:

- Gesprek met bestuurder;
- Gesprek met zorgmanager;
- Gesprek met een professional;
- Gesprek met een cliënt;
- Inzage in cliëntdossiers;
- Inzage in MIC beleid;
- Inzage in notulen zorgoverleg;
- Inzage in notulen kwaliteitsoverleg;
- Inzage in het kwaliteitsmanagementsysteem;
- Inzage in vrijwilligersbeleid.

Observatiemethode SOFI

De inspectie gebruikt een gestandaardiseerde methode om cliënten te observeren als extra informatiebron. Deze methode heet SOFI: Short Observational Framework for Inspection. Dit hulpmiddel is ontwikkeld door de Universiteit van Bradford en CQC (de Engelse inspectie).

Krijgt de cliënt overdag activiteiten aangeboden die hij of zij zinvol of leuk vindt? Sprekt degene die zorg verleent de cliënt aan op een manier die de cliënt plezierig vindt? Hoe de cliënt de zorg ervaart, maakt onderdeel uit van de kwaliteit. Cliënten kunnen vaak moeilijk zelf aangeven wat hun wensen zijn. Hoe kan een inspecteur dan beoordelen of de zorg aansluit bij de wensen van deze cliënt?

Met SOFI zit een inspecteur in een huiskamer. De inspecteur observeert hoe degenen die zorg en welzijn bieden reageren op een cliënt en andersom. Stimuleren zij activiteiten voor cliënten? Praten zij met de cliënten, zingen zij een liedje, doen ze een spelletje of gaan zij wandelen met de cliënt. Hoe is de stemming van cliënten, hoe betrokken zijn ze bij hun omgeving?

Na de observatie volgt een gesprek met degenen die zorg en welzijn bieden waarin situaties die de inspecteurs hebben gezien aan de orde komen. Zo krijgen de inspecteurs een beter beeld van hoe de individuele cliënten de zorg ervaren.

Meer informatie over SOFI is te vinden op de website van de Universiteit van Bradford: www.bradford.ac.uk/dementia/training-consultancy/sofi/.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl