

DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR Stichting de Toekomst – Dagbesteding De Watertoren

Rapportage naar aanleiding van kwaliteitstoezicht

Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond

Mei 2026

INHOUDSOPGAVE

1.	OORDEEL.....	3
2.	VERVOLGACTIES.....	4
3.	INLEIDING	5
3.1	Aanleiding en doel van het toezicht.....	5
3.2	Werkwijze	5
3.3	Beschrijving aanbieder en locatie	5
4.	BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING	7
4.1	Thema 1: Cliënt	7
4.2	Thema 2: Veiligheid	10
4.3	Thema 3: Professionaliteit	13
	BIJLAGE 1 GERAADPLEEGDE DOCUMENTEN	14
	BIJLAGE 2 REACTIE AANBIEDER	15

1. OORDEEL

In mei 2026 voerde Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) kwaliteitstoezicht uit bij Stichting de Toekomst (hierna: De Toekomst). Het toezicht richtte zich specifiek op de dagbestedingslocatie De Watertoren in Barendrecht.

Dit hoofdstuk begint met een samenvatting van het oordeel van de toezichthouders, per getoetste kwaliteitsnorm, weergegeven in de onderstaande tabel. Een nadere toelichting op deze oordelen is te vinden in hoofdstuk 4. Daarnaast bevat dit hoofdstuk een overzicht van de opgelegde verbetermaatregelen en de geformuleerde adviezen.

Thema 1: Cliënt

Norm	Omschrijving	Oordeel
1.1.1	De cliënt bepaalt binnen de mogelijkheden, in samenspraak met de beroepskracht de hulpvraag en de doelen van de geboden ondersteuning.	Voldoet
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	Voldoet grotendeels
1.2.3	De aanbieder beschikt over een klachtenregeling.	Voldoet grotendeels
1.4.1	<i>Interne afstemming</i> De beroepskrachten stemmen onderling af over de ondersteuning van de cliënt.	Voldoet
1.4.2	<i>Externe afstemming met formele netwerk</i> De beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan de cliënt af op andere vormen van geboden hulp of zorg.	Voldoet

Thema 2: Veiligheid

Norm	Omschrijving	Oordeel
2.1.1	De beroepskracht is zich bewust van de veiligheidsrisico's van cliënt.	Voldoet grotendeels
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	Voldoet
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	Voldoet grotendeels
2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	Voldoet grotendeels

Thema 3: Professionaliteit

Norm	Omschrijving	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	Voldoet
3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers en stagiaires beschikken over een passende VOG.	Voldoet grotendeels

Verbetermaatregelen

Norm	Verbetermaatregel
1.2.3	Zorg ervoor dat zowel cliënten als medewerkers op de hoogte zijn van het geldende klachtenbeleid binnen De Toekomst.
2.1.1.	Zorg ervoor dat medewerkers risico's eenduidig periodiek evalueren en registreren aan de hand van eenduidige methodiek.
2.2.3	Zorg ervoor dat de juiste definities van een calamiteit en een geweldincident in het veiligheidsbeleid zijn opgenomen. Verwijs in het beleid op de juiste wijze naar Toezicht Wmo als sprake is van een geweldsincident of calamiteit.
3.1.3.	Zorg ervoor dat een VOG niet ouder is dan vijf jaar.

Adviezen

Norm	Advies
1.1.2.	Zorg ervoor dat alle evaluaties tijdig worden uitgevoerd en vastgelegd in het cliëntdossier.
2.3.1.	Zorg ervoor dat er huisregels voor cliënten zijn opgesteld en draag er zorg voor dat zowel cliënten als medewerkers hiervan op de hoogte zijn.

2. VERVOLGACTIES

De Toekomst voldoet aan vijf van de elf getoetste normen. Zes normen zijn beoordeeld met 'voldoet grotendeels'.

Toezicht Wmo verwacht dat de verbetermaatregelen uiterlijk op **1 augustus 2026** zijn doorgevoerd binnen de organisatie van De Toekomst. Uiterlijk op **15 augustus** ontvangen wij hiervan een terugkoppeling. Vervolgens zal Toezicht Wmo een heronderzoek uitvoeren, waarbij de kwaliteitsnormen die eerder met 'voldoet grotendeels, voldoet grotendeels niet en/of voldoet niet' werden beoordeeld, opnieuw worden getoetst.

3. INLEIDING

3.1 Aanleiding en doel van het toezicht

Toezicht Wmo bezoekt De Toekomst zonder specifiek signaal, op basis van willekeurige selectie. Het doel van het bezoek is te toetsen of de verleende Wmo-ondersteuning voldoet aan vastgestelde kwaliteitseisen en toetsingsnormen. Het toezicht is gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning.

3.2 Werkwijze

De toezichthouders hebben de verleende ondersteuning beoordeeld aan de hand van de kwaliteitseisen en toetsingsnormen zoals vastgelegd in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) en het Toetsingskader van het Toezichtkader Rotterdam-Rijnmond¹. Dit toetsingskader richt zich op drie thema's: cliënt, veiligheid en professionaliteit. Binnen het kwaliteitstoezicht worden uitsluitend de kernnormen binnen deze thema's getoetst.

De toetsingsnormen zijn afzonderlijk beoordeeld op basis van de kwaliteitsdocumenten van de aanbieder (zie bijlage 1) en de bevindingen tijdens het locatiebezoek op 19 mei 2026 aan de dagbestedingslocatie De Watertoren van De Toekomst. Tijdens dit bezoek hebben de toezichthouders een schouw uitgevoerd, vier cliëntdossiers ingezien en drie medewerkerdossiers geraadpleegd. Daarnaast spraken zij met:

- Directeur bestuurder
- 2 activiteitenbegeleiders
- 1 Verzorgende Individuele Gezondheidszorg (VIG)
- 2 cliënten

3.3 Beschrijving aanbieder en locatie

Algemene informatie

Stichting de Toekomst is in 2015 opgericht. De Toekomst biedt dagbesteding en individuele begeleiding in de thuissituatie aan mensen met verschillende problematiek zoals lichte psychische problemen, geheugenproblemen of eenzaamheid. Momenteel zijn er drie dagbestedingslocaties: De Watertoren en De Pastorie in Barendrecht en de Hoge-Werf in Albrandswaard. De cliënten ontvangen ondersteuning op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of de Wet langdurige zorg (Wlz). Stichting de Toekomst is tevens onderaannemer van Aafje en van Argos.

Locatie

Op locatie De Watertoren biedt De Toekomst dagbesteding voor ouderen aan. De Watertoren is vijf dagen in de week geopend. De locatie is gelegen in de oude dorpskern van Barendrecht. Het is een voormalige hoekwoning gelegen naast een watertoren. Het pand heeft twee woonlagen. Op de begane grond bevindt zich een gezamenlijke ruimte waar activiteiten worden georganiseerd. Er is een toilet met ondersteunende beugels.

¹ <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/toezicht-wmo>

Naast de gezamenlijke ruimte is een kleine keuken met een doorloop naar een aparte eetruimte. Er wordt dagelijks vers gekookt als onderdeel van het activiteitenprogramma. Op de eerste verdieping zijn kantoorruimtes voor personeel en een opslagruimte. De cliënten komen hier niet. De Watertoren beschikt over een afgeschermd tuin met een kleine moestuin en zes kippen.

Cliënten

Binnen de voorziening is er dagelijks plek voor maximaal elf cliënten. Op het moment van het bezoek waren drie Wmo-clients aanwezig. De overige cliënten beschikken over een WLZ-indicatie. De voorziening richt zich op ouderen met lichamelijke en/of geestelijke beperkingen zoals dementie.

Team en aansturing

Het team bestaat in totaal uit 23 medewerkers. Hiervan zijn 15 ervaren medewerkers in vaste dienst en 8 chauffeurs voor het vervoeren van cliënten aangestuurd door de directeur-bestuurder. Daarnaast zijn er momenteel ook een aantal stagiairs en vrijwilligers actief.

Bevindingen

Het pand is verouderd en voldoet niet meer aan de huidige vastgoedeisen voor een dagbesteding. Dit is voornamelijk terug te zien in de isolatie van het pand, waardoor de temperatuur moeilijk te reguleren is. Momenteel is de directeur-bestuurder in samenspraak met de gemeente op zoek naar een andere locatie. Het is de bedoeling dat zowel de Watertoren als de Pastorie dit jaar nog verhuizen naar één grotere locatie.

De Watertoren onderscheidt zich door een cliëntgerichte aanpak en gemoedelijke sfeer.

Tijdens het bezoek zijn de volgende aandachtspunten op de locatie in beeld gekomen:

- Het ontbreken van eenduidige uitvoering ten aanzien van de evaluatie van de risico-signalering.
- Randvoorwaarden ondersteuning: ontbreken van trendanalyse van incidentmeldingen, bekendheid van het klachtenreglement bij zowel bij cliënten als medewerkers en de overschrijding van de geldigheidsduur van twee Verklaringen Omtrent het Gedrag.

4. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING

Dit hoofdstuk beschrijft per thema de normen, de bevindingen en het oordeel per norm. Toezicht Wmo gebruikt een vierpuntschaal voor haar beoordeling. De kleuren hebben de volgende betekenis:

Oordeel	Betekenis
Voldoet	Aanbieder voldoet aan de norm. Toezicht Wmo constateert uitsluitend positieve bevindingen op deze norm.
Voldoet grotendeels	Aanbieder voldoet grotendeels aan de norm. Toezicht Wmo constateert overwegend positieve bevindingen op deze norm.
Voldoet grotendeels niet	Aanbieder voldoet grotendeels niet aan de norm. Toezicht Wmo constateert voornamelijk negatieve bevindingen op deze norm.
Voldoet niet	Aanbieder voldoet niet aan de norm. Toezicht Wmo constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve bevindingen.

4.1 Thema 1: Cliënt

Toelichting

De ondersteuning sluit aan bij de behoeften en ontwikkelmogelijkheden van de cliënt en is planmatig en gestructureerd. De aanbieder bespreekt, evalueert en stelt de ondersteuning regelmatig bij. De aanbieder stemt de ondersteuning af met het (in)formele netwerk van de cliënt. De cliënt heeft inspraak en kan indien nodig laagdrempelig en onafhankelijk een klacht indienen.

Norm 1.1.1

Uitleg norm	Oordeel
De cliënt bepaalt binnen de mogelijkheden, in samenspraak met de beroepskracht de hulpvraag en de doelen van de geboden ondersteuning.	Voldoet

Wat gaat goed?

- Elke dagbestedingscliënt heeft een eigen zorgplan. De hulpvraag en doelen worden samen met de cliënt vastgelegd in een individueel zorgplan.
- De gecontroleerde zorgplannen waren uitgebreid, actueel en door de cliënten ondertekend.
- De hoofdoelen en acties zijn concreet en helder geformuleerd.

Norm 1.1.2

Uitleg norm	Oordeel
Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	Voldoet grotendeels

Wat gaat goed?

- Het beleid van De Toekomst is dat er dagelijks per individuele cliënt wordt gerapporteerd.
- In de gecontroleerde cliëntdossiers was zichtbaar dat dit in de dagelijkse praktijk gebeurt.
- Volgens beleid van De Toekomst dienen zorgplannen de eerste keer na drie maanden geëvalueerd te worden. Daarna wordt een plan elke zes maanden samen met de cliënt geëvalueerd. Of vaker als de situatie daar om vraagt.
- Drie van de vier gecontroleerde cliëntdossier bevatten een actueel evaluatieverslag.

Wat moet beter?

- In één van de gecontroleerde cliëntdossiers was het zorgplan recentelijk verlopen. Er stond nog geen nieuwe evaluatiedatum gepland. Volgens de gesproken begeleider was er door drukte nog geen gelegenheid geweest.

Norm 1.2.3

Uitleg norm	Oordeel
De aanbieder beschikt over een klachtenregeling	Voldoet grotendeels

Wat gaat goed?

- De Toekomst beschikt over een klachtenregeling.
- Cliënten worden bij start van de ondersteuning mondeling over de regeling geïnformeerd.
- De Toekomst is aangesloten bij een onafhankelijke organisatie voor het afhandelen van klachten waar een cliënt intern niet uitkomt.
- Er zijn dit jaar geen klachten gemeld.

Wat moet beter?

- De gesproken cliënten geven aan geen klachten te hebben. Zij geven echter aan ook niet te weten waar ze terecht kunnen als ze een klacht zouden hebben.
- De gesproken medewerkers geven aan dat klachten door de directeur-bestuurder worden afgehandeld en zijn niet op de hoogte van de externe organisatie.

Norm 1.4.1

Uitleg norm	Oordeel
<i>Interne afstemming</i> De beroepskrachten stemmen onderling af over de ondersteuning van de cliënt.	Voldoet

Wat gaat goed?

- Dagelijks is er een dagstart waarbij relevante rapportages uit cliëntdossiers worden doorgenomen. Er wordt tijdens de dagstart ook gelegenheid geboden om over cliëntondersteuning af te stemmen.
- Er zijn mogelijkheden voor intervisie. Het wordt niet structureel ingepland maar naar behoefte.
- Maandelijks vindt een teamoverleg plaats op basis van een vaste agenda. Er is voor medewerkers ook ruimte om eigen punten in te brengen. Periodiek zijn er ook grote overleggen waarbij alle locaties aansluiten.

Norm 1.4.2

Uitleg norm	Oordeel
<i>Externe afstemming met het formele netwerk</i> De beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan de cliënt af op andere vormen van geboden hulp of zorg.	Voldoet

Wat gaat goed?

- Het formele en informele netwerk wordt bij het cliëntbeeld geïnventariseerd en de contactgegevens worden vastgelegd in het dossier.
- Uit de cliëntgesprekken blijkt, dat de begeleiding contact onderhoudt met het sociale netwerk.
- Cliënten tekenen een toestemmingsverklaring voor het uitwisselen van gegevens met externe professionals. Deze ondertekende verklaringen zijn in alle gecontroleerde cliëntdossiers terug te vinden.
- De begeleiders hebben zo nodig contact met externe professionals. Voornamelijk met de huisarts en casemanagers. Dit was terug te zien in de dagrapportages in de cliëntdossiers.

4.2 Thema 2: Veiligheid

Toelichting

De aanbieder zorgt ervoor dat de ondersteuning veilig is. De aanbieder brengt veiligheidsrisico's samen met de cliënt in kaart en neemt maatregelen om de risico's te beperken. De aanbieder leert van incidenten en meldt calamiteiten en geweldsincidenten bij de toezichthouder. De aanbieder stelt beleid over veiligheid vast en voert dit uit in de praktijk. De begrippen 'calamiteit' en 'geweld bij de verstrekking van een voorziening' zijn gedefinieerd in artikel 1.1.1, lid 1 Wmo.

Norm 2.1.1

Uitleg norm	Oordeel
De beroepskracht is zich bewust van de veiligheidsrisico's van cliënt.	Voldoet grotendeels

Wat gaat goed?

- Bij de start van de ondersteuning wordt in het cliëntdossier een formulier ingevuld waarop diverse risico's in kaart worden gebracht.
- Bij een verhoogd risico's worden er doelen en acties opgemaakt in het zorgplan.
- Bij de evaluatie van het zorgplan worden risico's wel opnieuw meegewogen.

Wat moet beter?

- Tijdens de evaluatie van het zorgplan worden de risico's ook geëvalueerd. Deze worden verwerkt in het nieuwe zorgplan. Het risico-inventarisatieformulier wordt echter eenmalig ingevuld. Er is echter geen eenduidige weging van de vragen in het risico-inventarisatieformulier. Hierdoor is de risicobepaling enkel van de individuele interpretatie van de medewerkers afhankelijk.

Norm 2.2.1

Uitleg norm	Oordeel
De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	Voldoet

Wat gaat goed?

- De Toekomst heeft diverse protocollen gericht op veiligheidsbeleid. Uit interviews komt naar voren dat deze bekend zijn bij de medewerkers. Protocollen zijn passend voor de doelgroep en zijn voor medewerkers digitaal in te zien.
- Zowel gesproken medewerkers als cliënten geven aan zich veilig en prettig te voelen binnen De Toekomst.

Norm 2.2.3

Uitleg norm	Oordeel
De aanbieder leert van incidenten.	Voldoet grotendeels

Wat gaat goed?

- De Toekomst beschikt over een procesomschrijving voor het omgaan van (bijna) incidenten, risico's en calamiteiten en het melden hiervan.
- Het melden van calamiteiten volgens de Wmo bij de toezichthouder zijn in het veiligheidsbeleid opgenomen.
- Binnen De Toekomst wordt voor het intern melden van o.a. klachten, incidenten en calamiteiten een meldformulier in het elektronisch cliëntdossier gehanteerd.
- De medewerker dient een melding aan te maken waarna de MIC²-commissie bestaande uit directeur bestuurder en twee vaste medewerkers, die deze verder in behandeling nemen. Eventuele acties naar aanleiding van het incident worden opgenomen in het cliëntdossier.
- Uit interviews met medewerkers komt naar voren dat MIC-meldingen ook in het eerstvolgend teamoverleg wordt besproken na het incident. Samen met het team wordt o.a. besproken welke maatregelen er genomen kunnen worden om een incident te voorkomen. Tijdens het interview met een medewerker werd hier een voorbeeld van gegeven.

Wat moet beter?

- Op het interne meldformulier ontbreekt een verwijzing naar Toezicht Wmo GGD Rotterdam Rijnmond. In het veiligheidsbeleid wordt nog verwezen naar een oud meldformulier van Toezicht Wmo GGD Rotterdam Rijnmond.

Norm 2.3.1

Uitleg norm	Oordeel
De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	Voldoet grotendeels

Wat gaat goed?

- Er zijn periodiek gekeurde brandblussers.
- Nooduitgangen zijn zichtbaar aangeduid en vrij van blokkades.
- De rookmelders worden iedere maand getest.
- Ontruimingsoefeningen vinden plaats binnen de locatie in samenwerking met de vrijwillige brandweer. Hierbij is het een bewuste keuze om dit niet met cliënten te oefenen omdat dit te veel impact op de cliënten kan hebben.
- Er zijn ook mogelijkheden om buiten op het terras en in de tuin te zitten.
- De ruimte, inclusief het sanitair, oogde optisch schoon.
- Er zijn minimaal twee begeleiders per dag aanwezig. De begeleiders zijn allemaal geschoold in bedrijfshulpverlening (BHV). De regel binnen De Toekomst is dat er altijd één bhv'er aanwezig dient te zijn op de locaties.

² Meldingen Incidenten Cliënten

Wat kan beter?

- Er zijn wel een aantal ongeschreven regels voor cliënten. Echter zijn deze niet vastgelegd. Een medewerker geeft aan dat met één cliënt wel afzonderlijke afspraken zijn gemaakt i.v.m. roken in de buitenruimte van De Toekomst.
- De Toekomst is gehuisvest in een gedateerd pand (voormalig woonhuis). Dit geeft een aantal knelpunten:
 - Ruimte is beperkt. Als de maximale capaciteit aan cliënten aanwezig zijn (maximaal 11) zijn de ruimtes vrij krap waardoor de ruimte om vrij te bewegen minimaal wordt, zeker als cliënten zich met een rollator moeten voortbewegen.
 - Er is geen mogelijkheid om op het toilet de handen te wassen.
 - Deuren lopen scheef weg.
 - De temperatuur is moeilijk te reguleren.

De directeur-bestuurder heeft aangegeven dat er al naar andere locaties worden gekeken om te kunnen verhuizen.

4.3 Thema 3: Professionaliteit

Norm 3.1.1

Uitleg norm	Oordeel
De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd	Voldoet

Wat gaat goed?

- In alle gecontroleerde medewerkersdossiers zaten kopieën van diploma's. De betreffende medewerkers beschikten allen over een passend diploma.
- In het personeelsbeleid is opgenomen dat jaarlijks de opleidingsbehoefte van medewerkers wordt geïnventariseerd. Basis hiervoor kunnen zijn functioneringsgesprekken, een voorgaand opleidingsplan van de medewerker, cliëntevaluatie, managementreview of een verzoek van de medewerker zelf.
- Uit interviews met drie medewerkers komt naar voren dat bijscholing gestimuleerd wordt vanuit de Toekomst. Cursussen op het gebied van BHV en medicatietraining zijn verplicht. In het opleidingsplan staan voor 2026 voor alle medewerkers BHV, EHBO en klinische lessen voor het "invullen MIC's", "rapporteren" en "evalueren van zorg" op de planning.

Norm 3.1.3

Uitleg norm	Oordeel
Beroepskrachten en vrijwilligers en stagiaires beschikken over een passende VOG.	Voldoet grotendeels

Wat gaat goed?

- In het personeelsbeleid van de Toekomst staat opgenomen dat alle medewerkers in het bezit dienen te zijn van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Het beleid is tevens dat deze om de vijf jaar opnieuw opgevraagd dient te worden.
- In alle gecontroleerde medewerkersdossiers zat een VOG. Dit is inclusief het dossier van een stagiair. De VOG's waren allen, op één na, niet ouder dan vijf jaar.

Wat moet beter?

- In één van de drie gecontroleerde personeelsdossiers zat een verjaarde VOG.

BIJLAGE 1 GERAADPLEEGDE DOCUMENTEN

- Beleid en structuurinformatiemanagement 2026
- Huisregels medewerkers
- Inschrijvingsbewijs St. De Toekomst Klachtenportaal
- Intake formulier nieuwe cliënten St. De Toekomst
- Klachtenprocedure cliënten
- Meldingsformulier
- Notulen werkoverleg 18 februari 2026 en 4 mei 2026
- Personeelsmanagement beleid
- Risico-inventarisatie St. De Toekomst format
- Veiligheidsbeleid
- Zorgplan format

BIJLAGE 2 REACTIE AANBIEDER