Signaal gestuurd Toezicht

Antes
Schilperoortstraat Rotterdam

Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond
Definitief
14-10-2026

GGD Rotterdam-Rijnmond

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE **2**
1. OORDEEL **3**
2. VERVOLGACTIES **6**
3. INLEIDING **7**
3.1 Aanleiding en doel van het toezicht 7
3.3 Beschrijving aanbieder en locatie 8
4. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING **10**
4.1 Thema 1: Cliënt 10
4.2 Thema 2: Veiligheid 13
4.3 Thema 3: Professionaliteit 18
5. BIJLAGE 1 GERAADPLEEGDE DOCUMENTEN **20**
6. BIJLAGE 2 REACTIE AANBIEDER **21**

1. OORDEEL

In juli 2026 voerde Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) signaalgestuurd toezicht uit bij Antes locatie Schilperoortstraat te Rotterdam (hierna: Antes). Het toezicht richtte zich op de 16-uurs locatie voor beschermd wonen die Antes op de Schilperoortstraat biedt.

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]
1.1.1	De cliënt bepaalt binnen de mogelijkheden, in samenspraak met de beroepskracht de hulpvraag en de doelen van de geboden ondersteuning	Voldoet grotendeels
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	*Interne afstemming* De beroepskrachten stemmen onderling af over de ondersteuning van de cliënt.	Voldoet grotendeels
1.4.2	*Externe afstemming met formele netwerk* De beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan de cliënt af op andere vormen van geboden hulp of zorg.	Voldoet grotendeels niet

Thema 2: Veiligheid

Norm	Omschrijving	Oordeel
2.1.1	De beroepskracht is zich bewust van de veiligheidsrisico's van cliënt.	Voldoet grotendeels niet
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	Voldoet grotendeels
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
2.3.2	In het geval van intramurale ondersteuning en overbruggingszorg: Er is een vorm van 24-uurs toezicht georganiseerd en geborgd.	Voldoet

Thema 3: Professionaliteit

[1] Voldoet, voldoet grotendeels, voldoet grotendeels niet of voldoet niet

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
3.1.5	De aanbieder heeft aantoonbaar passend personeelsbeleid ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd.	Voldoet grotendeels

Verbetermaatregelen

Norm	Verbetermaatregel
1.1.1	Zorg ervoor dat de doelen en gemaakte afspraken in de cliëntplannen SMART-geformuleerd zijn. Maak de daaruit volgende acties concreet.
1.1.2	a. Zorg ervoor dat nieuwe acties en afspraken naar aanleiding van de evaluatie worden opgenomen in het herstelplan.
1.1.2	b. Zorg ervoor dat alle medewerkers, inclusief flexmedewerkers, die cliënten begeleiden toegang hebben tot de digitale cliëntdossiers.
1.4.2	Breng het formele netwerk aantoonbaar, systematisch en eenduidig in kaart. Leg het netwerk op de juiste wijze en volledig in het cliëntdossier vast en houdt het actueel.
2.1.1	Breng risico's expliciet volledig, eenduidig en methodisch in kaart. Koppel dit aan de evaluatiecyclus en uitvoering van het herstelplan. Neem navolgbare maatregelen (acties) bij een verhoogd risico in afstemming met de behandelaar.
2.2.1	Borg dat alle medewerkers, inclusief de flexmedewerkers, toegang hebben tot en op de hoogte zijn van relevante actuele protocollen en richtlijnen.
2.3.1	Zorg voor een ontruimingsplan voor de locatie.
3.1.5	Zorg ervoor dat alle nieuwe medewerkers eenduidig worden ingewerkt volgens een actueel en overzichtelijk inwerkprogramma.

Verbetermaatregel n.a.v. bijvangst

Norm	Verbetermaatregel
1.4.3	Breng het informele netwerk aantoonbaar, systematisch en eenduidig in kaart. Leg het netwerk op de juiste wijze en volledig in het cliëntdossier vast en houdt het actueel.
2.2.4	Borg het melden van calamiteiten en geweldsincidenten volgens de Wmo bij Toezicht Wmo.

Adviezen

Norm	Advies
1.2.3	Breng cliënten regelmatig op de hoogte van het geldende klachtenbeleid.
1.4.1	Beoordeel, in samenspraak met de medewerkers, de toegevoegde waarde van een separaat casuïstiekoverleg ten opzichte van de huidige cliëntoverleggen. Voer het casuïstiekoverleg zo nodig opnieuw in.
1.4.2	Zorg voor een alternatief voor onderlinge afstemming als de inzage van begeleiders in de behandelrapportage vervalt.

2.3.1	Zorg er voor dat alle cliënten op de hoogte zijn van de geldende huisregels en dat dit aantoonbaar met de cliënten gecommuniceerd is.
3.2.1	Maak periodieke trendanalyses van klachten en gebruik deze aantoonbaar voor verbetering.

2. VERVOLGACTIES

Antes voldoet aan die drie van de getoetste normen, voldoet grotendeels aan acht normen en voldoet grotendeels niet aan twee van de in totaal twaalf getoetste normen.

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

3. INLEIDING

3.1 Aanleiding en doel van het toezicht

Toezicht Wmo bezoekt Antes naar aanleiding van een ontvangen signaal over de Wmo-ondersteuning. Het signaal ontstond nadat het incidentenloket van de gemeente Rotterdam Toezicht Wmo heeft geïnformeerd dat er een incident heeft plaatsgevonden op 29 mei 2026 bij Antes. Dit incident was niet gemeld bij het Toezicht Wmo. Om vast te stellen of er sprake was van een meldplichtige calamiteit, werd er extra informatie opgevraagd bij Antes ten aanzien van dit incident. Het incident betrof een cliënt die na 1,5 dag vermissing, overleden binnen de voorziening is aangetroffen.

Het doel van het bezoek is niet om te verifiëren of het signaal juist is of om een antwoord te geven op de schuldvraag, maar om te beoordelen hoe de verleende Wmo-ondersteuning in de praktijk wordt uitgevoerd en of deze voldoet aan de 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-Rijnmond[2]. Dit toetsingskader richt zich op drie thema's: cliënt, veiligheid en professionaliteit.
Binnen het signaalgestuurd toezicht worden de toetsingsnormen waar het signaal betrekking op heeft getoetst, aangevuld met de kernnormen uit het Toezichtskader.

De toetsingsnormen zijn afzonderlijk beoordeeld op basis van de kwaliteitsdocumenten van de aanbieder (zie bijlage 1) en de bevindingen tijdens het locatiebezoek op 27 en 28 juli 2026 aan Schilperoortstraat te Rotterdam van Antes. Tijdens dit bezoek hebben de toezichthouders een schouw uitgevoerd, 4 cliëntdossiers ingezien en 4 medewerkersdossiers geraadpleegd. Daarnaast spraken zij met:

- De bestuurder zorg
- De directeur bedrijfsvoering van divisie Wonen
- Het Wmo-hoofd van de locatie Schilperoortstraat
- Een stafmedewerker Kwaliteit en veiligheid
- De casusregisseur van de locatie
- 5 vertegenwoordigers van de medezeggenschapsraad bestaande uit Onderneming Raad, familieraad en cliëntenraad
- 2 begeleiders

[2] https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/toezicht-wmo

- 4 cliënten (waarvan de cliëntdossiers zijn ingezien)

Daarnaast hebben de toezichthouders op verzoek van de familie ook de vader van cliënt gesproken.

3.3 Beschrijving aanbieder en locatie

Algemene informatie

De locatie Schilperoortstraat is een voorziening voor 16-uurs beschermd wonen. Overdag en in de avond, tussen 7.00 en 23.00, dient de begeleiding aanwezig te zijn. In de nacht kunnen cliënten beroep doen op een oproepdienst. De locatie is niet voorzien van cameratoezicht.
De voorziening heeft twee nevenlocaties in dezelfde wijk op de Blommensteijnweg en Bas Jungeriusstraat. Het pand bestaat uit twee verdiepingen en is als volgt ingericht: op de begane grond is een gezamenlijke huiskamer met een geïntegreerde werkplek voor begeleiders, een washok voor cliënten (wasmachine en droger) en toegang tot de achtertuin. In het pand zijn in totaal zeven studio's. Elke studio heeft een open keuken en een eigen badkamer zonder toilet. Op iedere verdieping is er in de gang een toilet aanwezig die cliënten onderling delen.

Cliënten

Op het moment van het bezoek maakten zes Wmo-cliënten gebruik van de voorziening. De voorziening richt zich op mensen met psychische kwetsbaarheid. Om in aanmerking te komen voor een 16-uurs voorziening dient een cliënt over een bepaalde mate van zelfredzaamheid te beschikken. De casusregisseur bepaalt in overleg met het management welke aangemelde cliënten geschikt zijn voor de voorziening. Een contra-indicatie is het overmatige gebruik van alcohol, het gebruik van harddrugs en overlastgevend gedrag.

Team en aansturing

De medewerkers waren verdeeld over twee teams van vier medewerkers. De medewerkers zijn begeleiders met een mbo- of hbo-diploma. Een van deze teams was verantwoordelijk voor de locaties aan de Schilperoortstraat en de Blommensteijnweg. Het andere team had de verantwoording voor de locatie Bas Jungeriusstraat. De teams vallen onder de verantwoordelijkheid van een hoofd Wmo en een regiomanager. Daarnaast is er een vaste casusregisseur aan deze locaties gekoppeld.

Bijzonderheden/Context

Voor de leesbaarheid wordt in dit rapport gesproken over een incident van 29 mei 2026. Het betreft echter een verschrikkelijke gebeurtenis die veel leed en pijn bij familie maar ook andere betrokkenen heeft veroorzaakt. Deze gebeurtenis is de aanleiding voor Toezicht Wmo geweest om een signaalgestuurd onderzoek uit te voeren.
Toezicht Wmo is door het incidentenloket van de gemeente Rotterdam geïnformeerd over een incident op de locatie Schilperoortstraat. Hierbij zou een cliënt op het toilet overleden zijn aangetroffen. Omdat dit incident niet door Antes bij Toezicht Wmo is gemeld, hebben wij contact opgenomen met Antes.

Antes heeft aangegeven met een vooronderzoek bezig te zijn en heeft deze resultaten op verzoek gedeeld met Toezicht Wmo.

Uit de ontvangen informatie bleek dat de cliënt op een woensdagavond, na een bezoek aan zijn vader, is teruggekeerd naar de voorziening. Omdat de vader op donderdag geen contact kreeg is de cliënt als vermist opgegeven. Een rondgang op de locatie door begeleiding en politie heeft geen resultaat opgeleverd. Als de vader op vrijdag naar de voorziening gaat merkt hij op dat het gedeelde toilet op slot is. Wanneer de deur wordt geopend wordt de cliënt aangetroffen. Cliënt blijkt te zijn overleden ten gevolge van een fysieke aandoening.

Antes heeft naar aanleiding van het incident verschillende maatregelen getroffen. In de periode voorafgaand aan het incident verbleven de medewerkers, die de verantwoordelijkheid hadden over de Schilperoortstraat, op de Blommensteijnweg. Zij pendelden op en neer tussen beide locaties. Dit maakte dat de continuïteit van de begeleiding op de Schilperoortstraat niet was geborgd. Na het incident heeft de directie ervoor gezorgd dat de continuïteit van de begeleiding op beide locaties is geborgd. Daarnaast wordt de locatie aan de Blommensteijnweg, mede door het incident, per 1 augustus 2026 gesloten. De medewerkers van de locatie Schilperoortstraat en de Bas Jungeriusstraat worden samengevoegd tot één team. Er zijn nieuwe werkafspraken gemaakt ten aanzien van controles op de aanwezigheid van de cliënten en het betreden van kamers wanneer contact uitblijft.

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 grotendeels

Wat gaat goed?

- Antes begeleidt vanuit een herstelgerichte methode. In dat kader wordt samen met de cliënt een herstelplan gemaakt dat is vastgelegd in het digitale cliëntdossier. Dit is door de gesproken cliënten bevestigd.
- De gecontroleerde cliëntdossiers bevatte allen een actueel herstelplan.
- Alle gecontroleerde herstelplannen waren ondertekend door de cliënt.
- De doelen in de gecontroleerde herstelplannen sluiten over het algemeen aan op de beschikkingen vanuit de gemeente.

Wat moet beter?

- De doelen en acties in de gecontroleerde herstelplannen zijn onvoldoende SMART-geformuleerd:
    - De doelen worden enkel vanuit cliëntperspectief opgesteld. Het is niet duidelijk hoe en wanneer de doelen bereikt dienen te worden en welke rol de begeleider daarbij heeft.
    - Acties zijn onvoldoende concreet. Zo was een actie bijvoorbeeld "ik krijg 55 euro weekgeld".

Norm 1.1.2

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

Wat gaat goed?

- Antes heeft het rapporteren en opstellen en evalueren van de herstelplannen in werkinstructies vastgelegd:
    - Herstelplannen dienen elk half jaar geëvalueerd te worden.
    - Er moet dagelijks gerapporteerd worden.
    - Elke persoonlijk begeleiders moet wekelijks een gesprek voeren met de eigen cliënten. De gesprekken met de persoonlijk begeleider moeten als zodanig in het digitale cliëntdossier worden geregistreerd
- In de gecontroleerde cliëntdossiers bleek dat er dagelijks wordt gerapporteerd. Ook de wekelijkse gesprekken tussen cliënt en persoonlijk begeleider waren terug te vinden. Rapportages zijn gekoppeld aan doelen uit de herstelplannen.
- In drie van de vier gecontroleerde cliëntdossiers is aantoonbaar vastgelegd dat de bijbehorende cliëntplannen binnen de afgelopen zes maanden zijn geëvalueerd. Eén cliëntplan was een maand later geëvalueerd.
- De evaluaties worden in een apart formulier binnen het cliëntdossier geregistreerd. Per leefgebied wordt de voortgang besproken en wat dit betekent voor het doel.

Wat moet beter?

- In de gecontroleerde cliëntdossiers zagen de toezichthouders acties en afspraken in de evaluatieverslagen. Deze waren echter niet verwerkt in de herstelplannen.
- Externe flexmedewerkers hebben geen toegang tot de digitale cliëntdossiers. Zij noteren bevindingen op een overdrachtsformulier. De vaste medewerkers dienen deze informatie over te nemen in het digitale cliëntdossier.

Norm 1.2.3

Uitleg norm	Oordeel
De aanbieder beschikt over een klachtenregeling	Voldoet grotendeels

Wat gaat goed?

- De Parnassia groep heeft een overkoepelend klachtenreglement welke ook op van toepassing is op Antes. Formele klachten worden beoordeeld door een onafhankelijk klachtencommissie.
- Cliënten worden volgens de begeleiders en casusregisseur bij aanmelding over de klachtenregeling geïnformeerd.
- Klachten worden intern geregistreerd.

Wat moet beter?

- Alle gesproken cliënten waren niet op de hoogte van de klachtenregeling. De cliënten gaven aan eventuele klachten met hun persoonlijk begeleider te bespreken.

Norm 1.4.1

Uitleg norm	Oordeel
Interne afstemming De beroepskrachten stemmen onderling af over de ondersteuning van de cliënt.	Voldoet grotendeels

Wat gaat goed?

- Dagelijks is er per dienst een korte overdracht.
- Eens in de vier weken vindt er een teamoverleg plaats op basis van een vaste agenda. Dit is op verzoek van het team nu verhoogd naar één keer per twee weken. Het team zit het overleg zelf voor en maakt notulen. Er is voor medewerkers ruimte om eigen punten in te brengen. Eens in de drie maanden sluit de teammanager aan bij het overleg.
- Tijdens het tweewekelijkse overleg worden in het tweede deel van het overleg cliënten besproken.
- Eén keer per zes weken is er overleg tussen de casusregisseur, de persoonlijk begeleider en de cliënt over de voortgang van de begeleiding.
- Eens in de drie maanden is overleg over de Individuele Rehabilitatie Benadering. Hierbij sluit een expert in deze methode aan.

Wat kan beter?

- Er is geen specifieke casuïstiekbespreking. Dit werd voorheen wel gedaan. Eén van de begeleiders heeft aangegeven dit overleg wel te missen.
- Eén van de senior begeleiders heeft wekelijks cliëntbespreking met de casusregisseur. Dit is echter alleen nog voor de andere locatie. Voor de Schilperoortstraat moet dit overleg nog starten.

Norm 1.4.2

Uitleg norm	Oordeel
Externe afstemming met formele netwerk De beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan de cliënt af op andere vormen van geboden hulp of zorg.	Voldoet grotendeels niet

Wat gaat goed?

- In het digitale cliëntdossier zijn aparte tabbladen om het formele netwerk in kaart te brengen.
- Uit de gesprekken met de begeleiders blijkt, dat zij goed op de hoogte zijn van het formele netwerk van de cliënt.
- Per cliënt wordt er gekeken wat het netwerk is en wat helpend kan zijn in de afstemming. Indien nodig vindt er een multidisciplinair overleg plaats. Begeleiders stemmen ook individueel met behandelaren af als dit nodig is. Dit was aantoonbaar in de rapportages van de gecontroleerde cliëntdossiers.

Wat moet beter?

- De contactpersonen worden bij de intake door de administratie ingevoerd. Behandelaren van Antes vullen hun eigen gegevens in. Er is vanuit de begeleiding geen actieve monitoring en controle of de gegevens over het netwerk nog actueel en kloppend zijn.
- De tabbladen voor het formele netwerk werden in alle gecontroleerde dossiers niet consistent ingevuld. Zo zat in één van de dossiers een professional geregistreerd onder sociale contacten. In een ander dossier stond de apotheek niet onder de sectie “apotheek” maar “algemeen".
- In twee gecontroleerde cliëntdossiers waren bij de contactpersonen een naam en nummer geregistreerd maar was niet vermeld wie dit is. Beide contacten zijn mogelijk professionals.
- De rapportages van behandelaren van Antes zijn zichtbaar voor de begeleiding. Dit zal op korte termijn echter niet meer mogelijk zijn door wijziging in het privacybeleid. Er zal dan op een andere wijze afstemming nodig zijn.
- In één van de cliëntdossiers is een ingevuld “alert formulier” aangetroffen. Dit formulier was niet bekend bij de casusregisseur en de begeleiders. Hier stond wel relevante informatie op bijvoorbeeld over reanimatie.

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 niet

Wat gaat goed?

- Antes heeft vastgelegd dat elke cliënt over een crisissignaleringsplan beschikt. De behandelaar van Antes stelt dit plan op; heeft de cliënt geen behandelaar, dan doet de persoonlijk begeleider dat.

Wat moet beter?

- In het crisissignaleringsplan is opgenomen "wanneer er sprake is van een crisis", hoe dit er uitziet en wat te doen in geval van een crisis. Er vindt echter geen methodische inventarisatie van specifieke risico's plaats. Hier is ook geen richtlijn voor. Risico's worden ook niet concreet gewogen (hoe ernstig is het risico). Hierdoor is het verloop niet te volgen.
- In het evaluatiebeleid van het herstelplan is niet expliciet opgenomen dat het crisissignaleringsplan in de evaluatie moet worden meegenomen.
- Er vindt volgens de gesproken medewerkers geen afstemming plaats tussen de behandelaren en begeleiders over de inhoud van het crisissignaleringsplan.
- In de crisissignaleringsplannen van de gecontroleerde cliëntdossiers wordt in het algemeen een crisis beschreven maar geen koppeling gemaakt met expliciete risico's. Tevens was bij het onderdeel "hoe ziet een crisis eruit" geen concreet gedrag beschreven.
- Een van de gesproken cliënten had een actueel risico op gokverslaving. Dit was niet opgenomen in het crisissignaleringsplan.
- De expliciete koppeling tussen de gecontroleerde herstelplannen en de crisissignaleringsplannen ontbreekt.
- In één van crisissignaleringsplannen was onder het onderdeel "medicatie" een geneesmiddel ingevuld. Het was niet duidelijk of dit informatief bedoeld is of dat deze medicatie juist gebruikt dient te worden bij een crisis.

Norm 2.2.1

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

Wat gaat goed?

- Er zijn diverse protocollen gericht op veiligheidsbeleid beschikbaar.
- Protocollen zijn passend voor de doelgroep en zijn voor medewerkers digitaal in te zien.
- Zowel gesproken medewerkers als cliënten geven aan zich veilig te voelen binnen de voorziening.
- Er is recent een nieuwe stafmedewerker kwaliteit en veiligheid aangesteld. Een onderdeel van zijn opdracht is het praktische vertalen van bestaande beleidsstukken naar makkelijk toegankelijk en bereikbare werkinstructies.

Wat moet beter?

- Eén van de gesproken begeleiders geeft aan niet bekend te zijn met de aanwezige digitale richtlijnen en procedures.
- Externe flexmedewerkers hebben geen toegang tot systemen inclusief het digitale cliëntdossier. Dit maakt dat zij niet over alle cruciale en actuele informatie beschikken om in de begeleiding voldoende aansluiting te vinden op de behoefte en risico's van de cliënten. Er is wel een fysieke map echter zitten daar een beperkt aantal documenten in. De inhoud van de map wordt momenteel herzien.

Norm 2.2.3

Uitleg norm	Oordeel
De aanbieder leert van incidenten.	Voldoet grotendeels

Wat gaat goed?

- Antes heeft beleid vastgelegd met betrekking tot het melden, registreren en leren van incidenten en calamiteiten.
- Voor de registratie van incidenten beschikt Antes over een digitaal registratiesysteem.
- Het melden van calamiteiten en geweldsincidenten volgens de Wmo bij de toezichthouder is in de procesomschrijving opgenomen.
- Incidenten worden besproken tijdens het werkoverleg. Dit is bevestigd door de gesprekken met medewerkers en twee notulen van recente werkoverleggen.
- Naar aanleiding van het recente incident waarbij een cliënt is overleden heeft Antes een intern onderzoek gedaan. Daarbij zijn diverse verbetermaatregelen genomen die tijdens het toezichtbezoek al zichtbaar waren.

Wat moet beter?

- In de procesomschrijving staat er een definitie opgenomen m.b.t. een calamiteit. Deze wijkt af van de wettelijke definitiebepaling vanuit de Wmo. De relatie met "de kwaliteit van de voorziening" ontbreekt in de definitie die Antes hanteert ten opzichte van de definitie uit de Wmo.
- Het incident waarbij een cliënt is overleden is enkel door Antes gemeld bij het incidentenloket van de gemeente Rotterdam en niet bij Toezicht Wmo.

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, zowel de woonunits, trappenhuis en de huiskamer waren voorzien van rookmelders. Nooduitgangen zijn zichtbaar aangeduid en vrij van blokkades.
- Cliënten kunnen zich vrij door de ruimte bewegen. Er is ook een mogelijkheid om van de tuin gebruik te maken.
- De ruimtes oogden, inclusief het sanitair, schoon.
- Sinds het incident in mei 2026 moet er minimaal één medewerker per dienst aanwezig zijn. Dit werd op basis van gesprekken met medewerkers, cliënten en het aanwezige planbord in het kantoor tijdens het toezichtsbezoek op de locatie, bevestigd.
- Uit drie van de vier gecontroleerde personeelsdossiers blijkt dat medewerkers geschoold zijn of nog worden geschoold in bedrijfshulpverlening (BHV). Beleid vanuit Antes is dat er jaarlijks een BHV-certificering behaald dient te worden.
- Bij de intake van nieuwe cliënten is er ook aandacht voor de huisregels binnen de woonvoorziening. Deze worden bij de instroom op de woonvoorziening op papier uitgereikt[3] en besproken met de cliënt voordat deze door cliënt ondertekend dient te worden. Vervolgens wordt dit document opgeslagen in het cliëntdossier. In drie van de vier gecontroleerde cliëntdossiers was een getekende versie aanwezig.

Wat moet beter?

- In het pand is geen plattegrond met vluchtroutes aanwezig. Uit de gesprekken met staf en management blijkt dat er voor deze locatie helemaal geen ontruimingsplan is.
- Uit een personeelsdossier van een flexmedewerker kon niet worden opgemaakt of deze BHV geschoold is.
- In één van de vier gecontroleerde cliëntdossier is geen getekende versie van de geldende huisregels aanwezig.

[3] Huisregels zijn een onderdeel van het Woonbegeleidingscontract die een cliënt dient te ondertekenen bij bewoning van de 16-uurs locatie.

- Voor het incident in mei 2026 werd een minimale aanwezigheidscheck uitgevoerd. De medewerkers waren in de veronderstelling dat zij de cliëntkamers niet (alleen) mochten betreden. Indien een cliënt geen respons gaf of niet in de kamer aanwezig leek te zijn werd hier geen concrete actie op genomen. Na het incident is hier een nieuwe werkafspraak over gemaakt. Uit de interviews met de medewerkers blijkt dat er nog steeds wat onduidelijkheid bestaat over de exacte invulling van deze werkafspraken en in welke situaties dit toegepast dient te worden.

Norm 2.3.2

Uitleg norm	Oordeel
In het geval van intramurale ondersteuning en overbruggingszorg: Er is een vorm van 24-uurs toezicht georganiseerd en geborgd.	Voldoet

Wat gaat goed?

- Cliënten kunnen, als er sprake is van een calamiteit, tussen 23:00 en 07:30 uur telefonisch contact opnemen met een beschikbaarheidsdienst. Deze staat doorgeschakeld naar de Antes locatie aan de Dordtsestraatweg. Zo nodig kan een nachtdienstmedewerker vanuit deze locatie naar de locatie waar de calamiteit plaatsvindt. De nachtdienstmedewerker heeft ongeveer een aanrijtijd van 10 minuten.
- Sinds het incident is er een aanwezigheidsplicht voor de begeleiders op de woonlocatie en zijn er nieuwe en verscherpte afspraken gemaakt m.b.t. het toezicht hebben en houden gedurende de begeleidingsuren tussen 07:00 en 23:00 uur.
- Uit cliëntinterviews blijkt dat cliënten weten dat zij bij calamiteiten buiten kantoortijd contact kunnen opnemen met een beschikbaarheidsdienst.
- Uit interviews met medewerkers en uit inzage in werkoverleg notulen blijkt dat deze nieuwe en aangescherpte afspraken zijn besproken. Grootste veranderingen zijn:
    - De wekronde is vervroegd naar09:00 uur en moet verplicht door de begeleiding worden uitgevoerd.
    - De begeleiding betreedt de kamer als de cliënt tijdens de wekronde geen respons geeft.

4.3 Thema 3: Professionaliteit

Toelichting

De cliënt ontvangt ondersteuning van gekwalificeerde beroepskrachten die in bezit zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag. De beroepskrachten ontvangen bijscholing gericht op het werk dat zij uitvoeren. De aanbieder stelt kwaliteitsbeleid vast, houdt dit actueel en faciliteert beroepskrachten bij de uitvoering hiervan.

Norm 3.1.1

Uitleg norm	Oordeel
De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd	Voldoet

Wat gaat goed?

- In drie van vier gecontroleerde medewerkersdossiers waren kopieën van diploma's aanwezig passend bij de doelgroep. Twee begeleiders beschikken over een mbo-niveau 4 diploma. Eén begeleider beschikt over een hbo sociaalpedagogisch hulpverlener diploma.
- Met de medewerker zonder diploma is een studieovereenkomst afgesloten voor het volgen van een mbo-opleiding. Deze medewerker dient dit diploma uiterlijk in 2029 gehaald te hebben. Deze medewerker heeft meer dan 20 jaar praktijkervaring als persoonlijk begeleider.
- Uit de interviews met de medewerkers blijkt dat zij een duidelijk afgebakend takenpakket hebben.

Norm 3.1.3

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

Wat gaat goed?

- Antes heeft beleid met betrekking tot een Verklaring Omtrent het Gedrag binnen de organisatie geborgd. Dit betekent onder meer:
    - Dat een nieuwe medewerker binnen twee maanden over een geldig VOG dient te beschikken;
    - VOG's elke drie jaar opnieuw worden aangevraagd.
- Alle gecontroleerde personeelsdossiers, inclusief die van een flexmedewerker, bevatten een geldig VOG.

Norm 3.1.5

Uitleg norm	Oordeel
De aanbieder heeft aantoonbaar passend personeelsbeleid ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd.	Voldoet grotendeels

Wat gaat goed?

- Uit de gesprekken met het management blijkt dat er verschillende inwerkprogramma's beschikbaar zijn binnen Antes.
- De casusregisseur monitort de kwaliteit, aanwezigheid en actualiteit van de herstelplannen en evaluatiecyclus.
- Antes beschikt beleidsmatig over een beoordelingscyclus voor de medewerkers.

Wat moet beter?

- Er zijn verschillende inwerkprogramma's binnen de organisatie beschikbaar waardoor er binnen de locatie niet duidelijk is welke inwerkprogramma van toepassing is.
- Een van de begeleiders gaf in de gesprekken aan helemaal niet te zijn ingewerkt aan de hand van een inwerkprogramma. De begeleider heeft dit ook gemist en besproken met personeelszaken. Deze begeleider was ook niet op de hoogte waar zij de actuele geldende procedures en richtlijnen kan vinden.

Bijvangst

Tijdens het toetsen van de geselecteerde normen zijn er ook andere aandachtspunten naar voren gekomen. Deze raken andere normen uit het "Toetsingskader met normen voor aanbieders". Het betreft de volgende aandachtspunten.

Norm	Aandachtspunt
1.4.3	Het sociale netwerk wordt na aanmelding niet expliciet door de begeleiding in kaart gebracht. Hierdoor mist er relevante informatie. Zo wilde een cliënt expliciet geen contact met zijn familie. Twee andere cliënten hadden goed contact met bepaalde familieleden. Deze informatie was niet terug te vinden in de cliëntdossiers.
2.2.4	Het incident waarbij een cliënt is overleden is enkel door Antes gemeld bij het incidentenloket van de gemeente Rotterdam en niet bij Toezicht Wmo.
3.2.1	Bij het klachtenoverzicht zat geen analyse en verbeterplan. Hierdoor is niet aantoonbaar dat klachten worden gebruikt voor verbetering.

BIJLAGE 1. GERAADPLEEGDE DOCUMENTEN

- Document bereikbaarheid tijdens de nacht.
- Format intakeformulier.
- Werkinstructie Herstelplan wonen.
- Document "korte uitleg nieuw standaard crisissignaleringsplan in het EPD".
- Beslisboom CSP.
- Werkinstructie rapportageformat intramuraal.
- 2026 Q2 klachten en incidenten Wmo.
- Eindrapportage cliënttevredenheidsonderzoek Antes divisie wonen 2025.
- Beleid BHV.
- Huisregels Antes Wonen
- Reglement klachtencommissie patiënten Parnassia groep.
    - Reglement klachtencommissie personeel Parnassia groep.
- Informatie over klachtenregeling.
- Strategische duurzaamheidsplan Parnassia groep.
- Gedragscode personeel.
- Verzuim en herstelprotocol.
- Notulen teamoverleg mei 2026.
- Notulen teamoverleg 7 juli 2026.
- Afspraken schilperoort, blom en bas.
- Jaarplan 2026 Antes divisie Wonen.

BIJLAGE 2. REACTIE AANBIEDER

Het genoemde incident is een ingrijpende gebeurtenis die grote impact heeft gehad op alle betrokkenen. Onze aandacht en betrokkenheid gaan in het bijzonder uit naar de familie, met wie we in contact zijn.

Antes onderschrijft de genoemde aandachtspunten en heeft waar nodig haar werkwijzen aangepast en aanvullende maatregelen ingezet. We blijven de uitvoering van de verbetermaatregelen nauwgezet volgen en evalueren, zodat deze duurzaam blijven geborgd in de dagelijkse praktijk.