

Rapportage kwaliteitsonderzoek Wmo



Zorgaanbieder

Naam : Dagbesteding Noord
KvK : 69074046
Adres : Venekoterweg 13B
Postcode : 8431 HG Oosterwolde

Opgemaakt door : Toezichthouders Sociaal Domein gemeente Ooststellingwerf
In opdracht van : Wethouder Sociaal Domein
Type onderzoek : Kwaliteitsonderzoek
Datum : 18 juni 2026

I. Wat is een kwaliteitsonderzoek?

Vershillende zorgaanbieders leveren in de gemeente Ooststellingwerf maatschappelijke ondersteuning. Vanuit de wet moet de gemeente deze zorgaanbieders controleren. De zorgaanbieders moeten zich houden aan de wet- en regelgeving en de afspraken met de gemeente nakomen. Daarmee waarborgt de gemeente dat inwoners goede maatschappelijke ondersteuning ontvangen.

II. Wie voert het kwaliteitsonderzoek uit?

De gemeente Ooststellingwerf heeft meerdere toezichthouders aangewezen. Dit zijn ambtenaren die voor de gemeente kwaliteitsonderzoeken uitvoeren. De gemeente maakt geen persoonsgegevens bekend van toezichthouders die betrokken zijn bij dit onderzoek.

III. Wie is onderzocht en waarom?

De toezichthouders onderzochten Dagbesteding Noord. Dagbesteding Noord biedt dagbesteding in Oosterwolde. Dagbesteding Noord sloot voor het bieden van dagbesteding een overeenkomst met de gemeente Ooststellingwerf.

De aanleiding van het onderzoek waren een tweetal meldingen gericht aan de wethouder Sociaal Domein. Deze meldingen waren de reden om onderzoek te doen naar de kwaliteit van zorg en de veiligheid van de Wmo-deelnemers bij Dagbesteding Noord. Ook hebben de toezichthouders onderzocht of gemeente Ooststellingwerf correct heeft gehandeld bij de splitsing van eigenaren van Dagbesteding Noord.

IV. Hoe is het kwaliteitsonderzoek uitgevoerd?

De toezichthouders voerden het onderzoek uit over de periode 31 maart 2026 tot 18 juni 2026.

Onderzoeksvragen

In dit onderzoek wordt antwoord gegeven op de volgende vragen:

- 1. Hoe is de kwaliteit van zorg bij Dagbesteding Noord?**
 - Kunnen deelnemers terecht met vragen of zorgen die zij mogelijk hebben?
 - Worden medische adviezen gegeven bij Dagbesteding Noord?
 - Worden deelnemers onder druk gezet om klachten in te dienen tegen de voormalig eigenaar?

- 2. Voelen deelnemers bij Dagbesteding Noord zich veilig?**
 - Worden de deelnemers onder druk gezet?
 - Worden de deelnemers betrokken in het onderlinge conflict tussen de huidige eigenaar en de voormalig eigenaar van Dagbesteding Noord?
 - Is er door Dagbesteding Noord een contactverbod opgelegd richting voormalig eigenaar?
 - Ervaren de deelnemers een angstcultuur binnen Dagbesteding Noord?
 - Worden deelnemers door Dagbesteding Noord ingezet om schadelijke informatie te verspreiden over voormalig eigenaar?
 - Worden deelnemers gestimuleerd tot het maken van treiter- of pestvideo's?

- 3. Heeft gemeente Ooststellingwerf zorgvuldig gehandeld tijdens de splitsing van eigenaren?**
 - Hoe is de communicatie verlopen rondom de splitsing van eigenaren van Dagbesteding Noord?
 - Had gemeente Ooststellingwerf hoor en wederhoor moeten toepassen met de voormalig eigenaar ten tijde van de splitsing?

Onderzoeksactiviteiten

De toezichthouders voerden de volgende onderzoeksactiviteiten uit:

- Administratief vooronderzoek;
- Onaangekondigd locatiebezoek;
- Gesprekken met 9 deelnemers van Dagbesteding Noord met Wmo-indicatie;
- Gesprekken met 3 oud-deelnemers van Dagbesteding Noord met Wmo-indicatie;
- Gesprek met vertrouwenspersoon van Dagbesteding Noord;
- Gesprek met vader van deelnemer Dagbesteding Noord;
- Gesprek met politie;
- Gesprek met Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd;
- Gesprek met contractmanager gemeente Ooststellingwerf;
- Gesprek met gebiedsteammedewerker gemeente Ooststellingwerf;
- Gesprek met voormalig eigenaar van Dagbesteding Noord;
- Gesprekken met huidige eigenaar van Dagbesteding Noord;

De bevindingen uit deze gesprekken zijn verzameld, geanalyseerd en in samenhang beschouwd. Daarbij is nadrukkelijk aandacht besteed aan het verifiëren van signalen, het

toetsen van de betrouwbaarheid van de verkregen informatie en het plaatsen van deze informatie in de juiste context.

V. Wat zijn de uitkomsten van het kwaliteitsonderzoek?

Voor dit Wmo-onderzoek zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld. Hierop kunnen we de volgende antwoorden geven:

1. Hoe is de kwaliteit van zorg bij Dagbesteding Noord?

Goed. De deelnemers ervaren Dagbesteding Noord als een fijne plek en hebben het gevoel dat ze bij de huidige eigenaar of ander personeel terecht kunnen wanneer er iets speelt. Er is ruimte voor eigen inbreng in de werkzaamheden. Dagelijks wordt er gerapporteerd door de begeleiders en zijn er regelmatig teamvergaderingen en deelnemersvergaderingen. Ook werkt het personeel aan het vergroten van hun professionaliteit door verschillende trainingen te volgen.

Er worden – voor zover toezichthouders bekend – geen medische adviezen gegeven bij Dagbesteding Noord. De huidige eigenaar zou deelnemers die complicaties hebben wel adviseren om met de huisarts te bespreken of het in hun specifieke geval slim is om zich te laten vaccineren tegen het coronavirus.

Deelnemers worden door de huidige eigenaar niet aangezet om klachten in te dienen tegen de voormalig eigenaar. De vertrouwenspersoon heeft bij een deelnemer de mogelijkheid tot het indienen van een klacht besproken. Toezichthouders concluderen dat de klachtenprocedure en de vertrouwenspersoon onvoldoende bekend zijn bij de deelnemers.

2. Voelen deelnemers bij Dagbesteding Noord zich veilig?

Ja. Geen van de deelnemers van Dagbesteding Noord heeft aangegeven zich ooit onveilig te hebben gevoeld. Dit kwam alleen naar voren bij één melding en is te herleiden naar het gebrek aan inhoudelijke informatie over de aanleiding van het vertrek van voormalig eigenaar die deze persoon ontvangen heeft.

Geen enkele deelnemer van Dagbesteding Noord geeft aan dat hij/zij zich onder druk gezet voelt of ooit iets heeft moeten doen tegen zijn/haar wil. Dit is alleen ter sprake gekomen bij een oud-deelnemer en had te maken met persoonlijke ervaringen, niet gerelateerd aan de dagbesteding.

Deelnemers worden vanuit Dagbesteding Noord niet ingezet in het conflict tussen voormalig eigenaar en huidige eigenaar. Vanuit Dagbesteding Noord wordt verwezen naar de brief van 3 november 2025 welke is opgesteld door voormalig eigenaar. Deze brief is uitgereikt aan alle deelnemers en overige betrokkenen en gaat over de veranderingen binnen Dagbesteding Noord. In die brief wordt geen inhoudelijke informatie gedeeld over de aanleiding van het vertrek van voormalig eigenaar.

In deze brief staat vermeld “wij willen u vragen verder geen contact te leggen met **naam voormalig eigenaar** aangaande de ontstane situatie”. In de gesprekken met de deelnemers merkten de toezichthouders dat dit werd geïnterpreteerd als contactverbod. Toezichthouders hebben geen verdere contactverboden vernomen.

De huidige eigenaar en het personeel hebben een algemene geheimhoudingsverklaring ondertekend. Toezichthouders vinden dit passend binnen een professionele zorgorganisatie.

Het signaal van het ervaren van een angstcultuur is grotendeels terug te voeren op de interpretatie van de brief van 3 november 2025. Deelnemers zijn bang om contact op te nemen met voormalig eigenaar en weten niet goed hoe te reageren wanneer ze hem tegenkomen. Het gevoel van onveiligheid kan volgens toezichthouders ook voortkomen uit de behoefte aan meer informatie en duidelijkheid. Door huidige eigenaar werd echter geen inhoudelijke informatie gedeeld met de deelnemers over het vertrek van voormalig eigenaar. Dit vanwege de privacy van voormalig eigenaar, het lopende onderzoek en om deelnemers te beschermen. Onzekerheid kan leiden tot een gevoel van onveiligheid.

Tijdens het onderzoek kwam naar voren dat er een video gemaakt zou zijn door een deelnemer welke naar een niet-deelnemer verstuurd is. Toezichthouders hebben deze video niet gezien en kunnen daarom de inhoud niet beoordelen. Huidige eigenaar en personeel zeggen niet te weten van treitervideo's, er is geen groepsapp en filmen op de dagbestedingslocatie is niet toegestaan. Daarom achten toezichthouders het niet waarschijnlijk dat deelnemers worden gestimuleerd om zogenaamde treitervideo's te maken.

3. Heeft gemeente Ooststellingwerf een zorgvuldig gehandeld tijdens de splitsing van eigenaren?

Gemeente Ooststellingwerf heeft een contract met de rechtspersoon "Dagbesteding Noord B.V.", ongeacht wie de leiding heeft. Aan de gemeente Ooststellingwerf is gecommuniceerd dat de voormalig eigenaar geschorst is door de huidige eigenaar. De schorsing brengt met zich mee dat iemand tijdelijk geen rol meer heeft in het bestuur of de uitvoering. Deze persoon is dan ook niet bevoegd om namens de organisatie op te treden. Er was in dit geval geen reden om hiervan af te wijken. Gemeente Ooststellingwerf heeft daarom correct gehandeld.

Dat de gemeente Ooststellingwerf uiteindelijk alsnog met de voormalig eigenaar gesproken heeft, heeft te maken met het feit dat de voormalig eigenaar in een brief richting de gemeente Ooststellingwerf en de wethouder Sociaal Domein heeft aangegeven zich zorgen te maken over de kwaliteit en veiligheid van de deelnemers bij Dagbesteding Noord.

De gemeente heeft een zorgplicht voor de deelnemers en daarom heeft de gemeente gestuurd op continuïteit van zorg. Hierin is door de gemeente Ooststellingwerf geen partij gekozen tussen de huidige eigenaar en de voormalig eigenaar omdat dit een privaatrechtelijke kwestie betreft waar de gemeente Ooststellingwerf los van staat.

VI. Wat is het advies naar aanleiding van het kwaliteitsonderzoek?

Advies aan gemeente Ooststellingwerf:

De toezichthouders adviseren de gemeente Ooststellingwerf om de overeenkomst met Dagbesteding Noord B.V. ongewijzigd voort te zetten.

Advies aan de zorgaanbieder:

De toezichthouders adviseren de zorgaanbieder om de klachtenprocedure beter kenbaar te maken bij deelnemers en meer bekendheid te geven aan het bestaan van de vertrouwenspersoon.

Tevens adviseren de toezichthouders de zorgaanbieder op zoek te gaan naar een onafhankelijk vertrouwenspersoon welke geen persoonlijke band heeft met huidige eigenaar dan wel de voormalig eigenaar van Dagbesteding Noord.

Zienswijze

De volledige rapportage is voorgelegd aan Dagbesteding Noord. De huidige eigenaar heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van de gelegenheid een zienswijze in te dienen.

VII. Wat gaat er nu gebeuren?

Omdat de toezichthouders geen reden hebben om te twijfelen aan de kwaliteit van zorg of aan de veiligheid van de Wmo-deelnemers sluiten zij het onderzoek.

De toezichthouders stuurden de uitkomst van het onderzoek naar het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Ooststellingwerf.