

DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR

Pameijer – locatie 't Ronde Sant

Rapportage naar aanleiding van kwaliteitstoezicht

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
EINDOORDEEL.....	3
INLEIDING.....	5
1.1 Aanleiding.....	5
1.2 Afbakening.....	5
1.3 Pameijer	5
2. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING.....	6
2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht.....	6
2.2 Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp	7
2.3 Veiligheid.	8
2.5 Respect en rechten.....	12
BIJLAGE 1 VERANTWOORDING	14
BIJLAGE 2 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND	15
BIJLAGE 3 REACTIE PAMEIJER	16

EINDOORDEEL

Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) voerde op 29 april 2025 een kwaliteitsonderzoek uit bij Pameijer locatie 't Ronde Sant (hierna: Pameijer). De toezichthouders hebben de geboden ondersteuning getoetst aan de kwaliteitseisen uit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo 2015) en aan een selectie van toetsingscriteria zoals vastgelegd in het Toezichtkader Rotterdam-Rijnmond¹. Elk criterium is afzonderlijk getoetst, gebaseerd op de bevindingen tijdens het onderzoek. De onderstaande tabel biedt een overzicht van de getoetste criteria met het bijbehorende oordeel.

Criterium	Omschrijving	Oordeel
1.1	Er zijn (schriftelijke of digitale) dossiers, waarin informatie over cliënten en de ondersteuning aan cliënten is opgenomen	Voldoet grotendeels
1.8	De ontwikkeling van cliënt en de verleende ondersteuning wordt aantoonbaar periodiek geëvalueerd	Voldoet
2.2	Beroepskrachten stemmen aantoonbaar met elkaar af over de situatie en ontwikkeling van de cliënt en de te leveren ondersteuning	Voldoet
2.6	De eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt wordt gestimuleerd	Voldoet deels
3.1	Er wordt voldoende rekening gehouden met de fysieke en sociale veiligheid van cliënten	Voldoet deels
3.2	De aanbieder heeft passend beleid of richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie voor incidenten en calamiteiten	Voldoet deels
3.6	Er is sprake van een veilige, schone en leefbare woonomgeving	Voldoet grotendeels
3.7	Er is een vorm van 24-uurs toezicht georganiseerd en geborgd	Voldoet
4.1	De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam	Voldoet grotendeels
4.2	De beroepskracht (of door de zorgaanbieder ingezette vrijwilliger of stagiair) beschikt over een passende VOG	Voldoet
5.3	De aanbieder heeft aantoonbaar passend beleid en richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake de rechten van de cliënt	Voldoet

¹ [Toezicht Wmo | ggdrotterdamrijnmond.nl](https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl) In totaal zijn er 36 criteria waaraan de ondersteuning kan worden getoetst door het Toezicht Wmo

Verbetermaatregelen

In dit onderzoek heeft Toezicht Wmo de volgende verbetermaatregelen geconstateerd:

1. Zorg ervoor dat alle essentiële informatie voor de begeleiding volledig in het dossier is vastgelegd.
2. Zorg voor volledige en actuele vastlegging van het externe professionele netwerk van de cliënt, inclusief relevante informatie en concrete afspraken die met dit netwerk zijn gemaakt.
3. Breng de individuele veiligheidsrisico's voor alle cliënten volledig in kaart, leg dit vast in cliëntdossier samen met de afspraken en opvolging.
4. Pas het incidenten- en calamiteitenbeleid aan op de eisen en de definities uit de Wmo en zorg ervoor dat er aan de meldplicht met betrekking tot het melden van calamiteiten en geweldsincidenten wordt voldaan.
5. Zorg voor een consequente toepassing en naleving van de huisregels, met extra aandacht voor situaties waarin de veiligheid van cliënten in het geding is.

Toezicht Wmo verwacht dat deze punten **uiterlijk op 31 januari 2026** zijn geborgd in de organisatie. Pameijer dient Toezicht Wmo **uiterlijk op 15 januari 2026** hierover te informeren. Toezicht Wmo zal vervolgens een heronderzoek verrichten op de uitvoering van deze verbetermaatregelen.

Adviezen

Daarnaast formuleerde Toezicht Wmo de volgende adviezen:

- Verbeter de klachtenprocedure met gerichte aandacht voor de ervaringen van cliënten tijdens het proces, van melding tot afhandeling.
- Breng de gedragscode periodiek en expliciet onder de aandacht van medewerkers, en stimuleer actieve bespreking ervan binnen teams.

INLEIDING

1.1 Aanleiding

Namens de gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond voert Toezicht Wmo vijf vormen van toezicht uit: structureel, proactief, kwaliteit, preventief en reactief toezicht. Pameijer is bezocht in het kader van kwaliteitstoezicht. Deze vorm van toezicht is gericht op de uitvoering van toezicht bij een aanbieder op basis diverse kerncriteria uit het Toezichtskader Wmo Toezichtskader Rotterdam-Rijnmond. Aanbieders worden bij deze vorm van toezicht willekeurig geselecteerd.

1.2 Afbakening

Het onderzoek richt zich uitsluitend op een selectie van toetsingscriteria uit het Toezichtskader Wmo. De bevindingen en oordelen naar aanleiding van het uitgevoerde toezicht op deze criteria zijn in hoofdstuk twee uitgewerkt.

1.3 Pameijer

Pameijer is een grote zorgaanbieder binnen de regio Rotterdam-Rijnmond die mensen ondersteunt bij wonen, opvoeden, leren en werken. Ze richten zich op persoonlijke groei en helpen mensen met beperkingen of kwetsbaarheden om zelfstandig en waardevol mee te doen in de samenleving. Hun aanpak is gebaseerd op talentontwikkeling, eigen regie en tijdelijke ondersteuning.

't Ronde Sant

Woonlocatie 't Ronde Sant ligt in de wijk Drievliet in Ridderkerk en heeft plek voor 16 mensen van 55 jaar en ouder met een dubbele diagnose (licht verstandelijke beperking en psychiatrische problematiek). 't Ronde Sant heeft het voornemen om de huidige leeftijdsgrens los te laten, omdat verwacht wordt dat cliënten van verschillende leeftijden veel van elkaar kunnen leren. Daarnaast is het doel om tegemoet te komen aan de jongeren die momenteel op een plek wachten. Het plan is dat 't Ronde Sant op termijn verhuist naar een ander pand in de omgeving, waar de minimale leeftijdsgrens van 55 jaar eveneens niet meer zal gelden.

't Ronde Sant valt binnen het concept Thuishavens van Pameijer. Thuishavens zijn locaties waar cliënten van Pameijer langdurig of begeleid/beschermd wonen en zijn mede op inspraak van cliënten tot stand gekomen. Rondom een Thuishaven wonen verschillende cliënten van Pameijer zelfstandig in de nabijgelegen wijk. Zij kunnen gebruik maken van de faciliteiten van de betreffende Thuishaven. Ten tijde van het onderzoek woonden er twee cliënten met een Wmo-indicatie in 't Ronde Sant en zijn er circa 22 cliënten die in de omgeving zelfstandig wonen waarvan tien geclusterd in een aanleunwoning. Op de locatie is 24-uurs zorg. Overdag en 's avonds zijn twee gediplomeerde medewerkers aanwezig en in de nacht één slapende

wacht. De slapende wacht is er niet alleen voor de intramurale cliënten maar ook voor de cliënten die geclusterd of zelfstandig in de wijk wonen.

2. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING

2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht

De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo).

Criterium 1.1: Er zijn (schriftelijke of digitale) dossiers, waarin informatie over cliënten en de ondersteuning aan cliënten is opgenomen. *De ondersteuning van Pameijer voldoet grotendeels aan dit criterium.*

Pameijer heeft een elektronisch cliëntdossier (ECD), Pluriform. Volgens 'Beleid cliëntdossier in Pluriform', volgt nadat een cliënt is aangemeld, een intake met de cliënt door een arrangeur van Pameijer. Deze legt relevante informatie vast in het dossier en zoekt naar een passende locatie voor de cliënt of plaatst deze eventueel op een wachtlijst. In het dossier worden ook de doelen overgenomen vanuit de gemeentelijke beschikking en wordt er een arrangement voor de cliënt opgesteld, in samenspraak met gedragsdeskundige of behandelaar. Pameijer legt de zelfredzaamheid van de cliënt vast middels de ZRM². Vervolgens wordt er een zorgplan opgesteld. Bij inzage in cliëntdossiers bleek in één dossier geen SMART³ geformuleerde doelen op medicatiegebruik te zijn opgenomen, terwijl dit volgens de wooncoach wel had moeten. Daarnaast blijkt uit interviews met wooncoaches dat zij over veel relevante informatie beschikken over hun cliënten, maar dat niet alle noodzakelijke gegevens die relevant zijn voor de begeleiding in de dossiers zijn vermeld. Zo vernamen de toezichthouders van een wooncoach dat een cliënt een gesprek met de gemeente had, en dat de wooncoach daarbij aanwezig was. Echter was deze informatie niet in het cliëntdossier opgenomen. Een andere cliënt gaf aan dat die zijn medicatie sinds kort niet meer in eigen beheer had. Dit werd door een wooncoach bevestigd. Ook deze informatie was in het cliëntdossier opgenomen.

Criterium 1.8: De ontwikkeling van cliënt en de verleende ondersteuning wordt aantoonbaar periodiek geëvalueerd. *De ondersteuning van Pameijer voldoet aan dit criterium*

Volgens het "Beleid cliëntdossier in Pluriform" van Pameijer wordt het persoonsbeeld, de risico's en doelen twee keer per jaar door de wooncoach samen met de cliënt geëvalueerd. De arrangeur en gedragskundige worden hier ook voor uitgenodigd. Indien nodig worden wordt ook de ZRM geëvalueerd. De wooncoach maakt vervolgens van de evaluatie een verslag op, stelt waar nodig het cliëntplan bij. Uit interviews met wooncoaches blijkt dat de evaluatie

² Zelfredzaamheidsmatrix

³ Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdgebonden

tweejaarlijks plaatsvinden. De wooncoaches geven aan dat het ECD hier ondersteunend in is vanwege de signaalfunctie. Uit inzage in vier cliëntdossiers blijkt dat in alle dossiers een recent evaluatieverslag aanwezig was. In één van deze evaluatieverslagen werd echter wel gesproken over een geweldsincident waarbij de toezichthouders niet duidelijk werd wat dit agressie incident betekent voor de begeleiding.

Verbetermaatregel

1. Zorg ervoor dat alle essentiële informatie voor de begeleiding volledig in het dossier is vastgelegd.

2.2 Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp.

De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo).

Criterium 2.2: Beroepskrachten stemmen aantoonbaar met elkaar af over de situatie en ontwikkeling van de cliënt en de te leveren ondersteuning. *De ondersteuning van Pameijer **voldoet** aan dit criterium.*

Eén keer per maand is er werkoverleg volgens een vaste agenda. Medewerkers hebben hier ook de mogelijkheid om cliëntcasussen te bespreken. Dit is tijdens de interviews met de medewerkers bevestigd. De toezichthouders hebben tevens de notulen van de laatste twee werkoverleggen ontvangen, waarin dit zichtbaar was. Daarnaast wordt volgens het beleid van Pameijer relevante informatie ten aanzien van de ondersteuning gerapporteerd in het ECD.

Criterium 2.6: Er vindt aantoonbaar afstemming plaats met het professionele netwerk. *De ondersteuning van Pameijer **voldoet deels** aan dit criterium.*

Het professionele netwerk van de cliënten wordt bij opname in kaart gebracht en in het dossier vastgelegd onder externe professionals. Bij inzage in de dossiers zagen de toezichthouders dat in één van de vier cliëntdossiers geen informatie over externe professionals was ingevuld (bijvoorbeeld de huisarts ontbrak), en in een ander cliëntdossier de behandelaar van de cliënt niet stond geregistreerd.

Antes (behandelaar) komt periodiek op locatie om met de wooncoaches van Pameijer af te stemmen over de cliënten die, naast ondersteuning van Pameijer, ook behandeling van Antes ontvangen. In de cliëntdossiers zagen de toezichthouders enkele beknopte rapportages van overleggen met behandelaars die hadden plaats gevonden, maar niet wat er dan concreet is besproken of welke afspraken er zijn gemaakt. Ook was een gesprek van een wooncoach met de gemeente, als onderdeel van de evaluatie van de ondersteuning, niet opgenomen in het evaluatieverslag. Hoewel er in de praktijk afstemming met externe professionals plaatsvindt, wordt dat in onvoldoende mate vastgelegd in het dossier. Hierdoor ontbreekt zicht op de inhoud en opvolging van deze afstemming.

Verbetermaatregel

2. Zorg voor volledige en actuele vastlegging van het externe professionele netwerk van de cliënt, inclusief relevante informatie en concrete afspraken die met dit netwerk zijn gemaakt.

2.3 Veiligheid.

Eis: "De voorziening is veilig." (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo).

Criterium 3.1: Er wordt voldoende rekening gehouden met de fysieke en sociale veiligheid van cliënten. *De ondersteuning van Pameijer voldoet deels aan dit criterium.*

Volgens het beleid van Pameijer kwaliteitsdocument 'Richtlijn cliëntdossier' is het vereist dat (veiligheids)risico's van cliënten geïnventariseerd én vastgelegd worden in Pluriform en dat deze halfjaarlijks volgens 'Beleid cliëntdossier Pameijer' geëvalueerd dienen te worden. Inzage in vier ECD's laat zien dat Pluriform de optie biedt om risico-inventarisatie apart vast te leggen in het ECD, echter zagen de toezichthouders dat in twee ECD's dit niet was ingevuld. Eén van deze dossiers betrof een cliënt met een verhoogde risico's.

Daarnaast was in twee ECD onduidelijk welke kwalificatie of conclusie er aan de invulling van deze inventarisatie gegeven dient te worden en hoe deze inventarisatie zijn doorwerking heeft in de begeleidingsmomenten met cliënt. Uit interviews met drie wooncoaches blijkt dat zij wel potentiële risico's weten te benoemen. Deze waren niet terug te lezen in de ECD's. Op de vraag welke geldende afspraken er zijn over de vastlegging van risico's in Pluriform op cliëntniveau, kwam geen eenduidig antwoord vanuit de wooncoaches.

Criterium 3.2: De aanbieder heeft passend beleid of richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie voor incidenten en calamiteiten. *De ondersteuning van Pameijer voldoet deels aan dit criterium.*

Het melden van incidenten en calamiteiten is binnen Pameijer digitaal georganiseerd. Medewerkers kunnen via het intern meldsysteem MRIC&M⁴ een incidentmelding. De wooncoaches gaven tijdens de interviews aan dat een melding wordt gemaakt over "alles wat anders gaat dan normaal gaat". Dit zou kunnen gaan over agressie, criminaliteit of seksualiteit. Alle meldingen komen binnen bij het team MRIC&M. Het MRIC-team leest alle meldingen als een extra controle. Alle meldingen worden geregistreerd in het systeem. In het systeem is een meldformulier ingebouwd met diverse classificaties en het bevat een ingebouwd (workflow) opvolgingsproces. Het MRIC-team heeft toegang tot alle incidentmeldingen (centrale monitoring) en meldingen kunnen worden toegewezen aan diverse actiehouders en eindverantwoordelijken.

⁴ Meldingen Registratie Incidenten Cliënten & Medewerkers

De locatiemanager ontvangt hierbij altijd een melding vanuit dit team. Ook is het beleid dat deze meldingen op teamniveau structureel in teamoverleggen worden besproken om te bepalen welke vervolgacties er nodig zijn. De toezichthouders zagen dit in twee recente notulen van het teamoverleg terug. Tijdens interviews met de drie wooncoaches werd het beleid bevestigd. Eén van de wooncoaches gaf aan dat door het bespreken van incidenten in teamoverleggen, er geleerd kan worden van de incidenten. Met betrekking tot de meldingsbereidheid van de wooncoaches, gaven zij aan dat zij het proces laagdrempelig vinden.

Geweldsincidenten conform de definitie van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning dienen onverwijld bij Toezicht Wmo gemeld te worden. Deze definitie wordt in het beleid van Pameijer niet benoemd. Bovendien hanteert Pameijer een intern classificatiesysteem waarbij een bewuste afweging wordt gemaakt welke (gewelds)incidenten bij Toezicht Wmo worden gemeld. Hiermee loopt Pameijer het risico dat wettelijk verplichte meldingen niet bij Toezicht Wmo terecht komen.

Criterium 3.6 Er is sprake van een veilige, schone en leefbare woonomgeving. *De ondersteuning van Pameijer **voldoet grotendeels** aan dit criterium.*

De locatie 't Ronde Sant is een woonlocatie met twee verdiepingen met op iedere verdieping acht kamers, een huiskamer en vier gedeelde sanitaire ruimten. Het sanitair zag er optisch schoon uit. Deze worden regelmatig schoongemaakt door de huishoudelijk ondersteuner. Tijdens de schouw zagen de toezichthouders dat de verdiepingen voorzien zijn van gekeurde brandblussers, de kamers voorzien zijn van rookmelders en nooduitgangen zichtbaar aangemerkt zijn en vrij doorgankelijk zijn.

Binnen de woonlocatie is BHV georganiseerd en zijn medewerkers verplicht om jaarlijks een BHV-cursus te volgen. Dossierinzage in drie medewerkerdossiers door de toezichtshouders laat zien dat alle drie de geïnterviewde wooncoaches deze ook hebben gevolgd.

Tijdens de schouw op locatie wordt door de toezichthouders geconstateerd dat één cliënt binnen de woonlocatie op zijn eigen kamer rookt. Tijdens de interviews met de wooncoaches blijkt dat zij ervan op de hoogte zijn dat er door die cliënt wordt gerookt. Dit is volgens de huisregels, in verband met brandgevaar, niet toegestaan. De wooncoaches geven aan dat zij de cliënt hier meermaals op hebben aangesproken. Zij missen echter mogelijkheden om te kunnen handhaven. Hoewel de basisvoorwaarden voor veiligheid en leefbaarheid op orde zijn, vormt het structureel niet kunnen handhaven van een belangrijke huisregel — in combinatie met het brandgevaar — een belemmering voor het volledig voldoen aan dit criterium.

Criterium 3.7 Er is een vorm van 24-uurs toezicht georganiseerd en geborgd. De ondersteuning van Pameijer voldoet aan dit criterium.

Binnen 't Ronde Sant is 24-uurs zorg georganiseerd. Overdag en in de avond zijn er twee begeleiders aanwezig en in de nacht is er een slapende wacht. De slapende wacht is er voor intramurale cliënten maar ook voor de ambulante cliënten en cliënten die geclusterd wonen in de omgeving. Cliënten en medewerkers hebben dit tijdens de interviews bevestigd.

Verbetermaatregel

3. Breng de individuele veiligheidsrisico's voor alle cliënten volledig in kaart, leg dit vast in cliëntdossier samen met de afspraken en opvolging.

4. Pas het incidenten- en calamiteitenbeleid aan op de eisen en de definities uit de Wmo en zorg ervoor dat er aan de meldplicht met betrekking tot het melden van calamiteiten en geweldsincidenten wordt voldaan.

5. Zorg voor een consequente toepassing en naleving van de huisregels, met extra aandacht voor situaties waarin de veiligheid van cliënten in het geding is.

2.4 Vakbekwaamheid en professionele standaard

Eis: "De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (art. 3.1, tweede lid sub c, Wmo)

Criterium 4.1 De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam. *De ondersteuning van Pameijer **voldoet grotendeels** aan dit criterium*

De vier wooncoaches A (waarvan één in opleiding is voor wooncoach B) zijn verantwoordelijk voor de coördinatie van de persoonlijke begeleiding van de cliënten. Er is één wooncoach B die de overige wooncoaches aanstuurt en betrokken is bij de complexe ondersteuningsvragen. De wooncoaches beschikken over minimaal een passend mbo-niveau vier diploma. Tijdens inzage van drie medewerkersdossiers zagen de toezichthouders dat bij twee wooncoaches een kopie van het diploma in het dossier zat. Bij een van de wooncoaches ontbrak een kopie van het mbo-niveau vier diploma. Wel was er een diploma aanwezig op mbo-niveau, maar dit betrof een opleiding in een andere sector dan zorg en welzijn. Binnen Pameijer zijn er vele mogelijkheden voor bijscholing. Pameijer heeft een opleidingsmatrix waarin per functie is aangegeven welke scholingen verplicht zijn. Zo dient elke medewerker die op locatie betrokken is bij begeleiding en ondersteuning van de cliënten verplicht bhv-scholing en fysieke belasting te volgen. Daarnaast wordt er per team ook bepaald welke scholing nodig is passend bij de doelgroep van de locatie. Dit is vastgelegd in het opleidingsplan van de locatie, ingezien door de toezichthouders.

Ten aanzien van eenduidigheid over het takenpakket van de wooncoaches is er een discrepantie in de informatie van de geïnterviewde wooncoaches met betrekking tot het ECD en welke functiegroep verantwoordelijk is voor de verschillende dossieronderdelen en het beleid van Pameijer 'Beleid cliëntdossier in Pluriform'. Uit de interviews kwam naar voren dat wooncoaches de verantwoordelijkheid voor het invullen van de ZRM enkel toeschrijven aan de arrangeur, terwijl het beleid stelt dat dit bij de wooncoach ligt – mits geschoold, waardoor er onduidelijkheid ontstaat over wie verantwoordelijk is voor het opmaken van de ZRM

Criterium 4.2. De beroepskracht (of door de zorgaanbieder ingezette vrijwilliger of stagiair) beschikt over een passende VOG. *De ondersteuning van Pameijer **voldoet** aan dit criterium.*

In het interview met de teammanager werd aangegeven dat het beleid van Pameijer is dat alle medewerkers een geldige en passende VOG moeten hebben. Dit geldt ook voor stagiaires en vrijwilligers die actief zijn binnen Pameijer. Tijdens inzage van drie personeelsdossiers ingezien; in alle drie de dossiers was een passende VOG aanwezig en waren niet ouder dan drie jaar. Ook in het personeelsdossier van een stagiaire was een passende VOG aanwezig.

2.5 Respect en rechten

Eis: "De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt" (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo).

Criterium 5.3 De aanbieder heeft aantoonbaar passend beleid en richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake de rechten van de cliënt. *De ondersteuning van Pameijer **voldoet** aan dit criterium.*

Privacy en cliëntgegevens

Pameijer heeft een uitgebreid privacy beleid. Tevens hebben zij een Functionaris voor gegevensbescherming in dienst die controleert of de privacywet goed wordt toegepast door Pameijer. Bij opname krijgen cliënten een "Privacyverklaring voor cliënten van Pameijer" uitgereikt waarin is opgenomen hoe Pameijer omgaat met persoonsgegevens van cliënten.

Passend gedrag jegens cliënten

Pameijer heeft verschillende omgangsnormen vastgelegd in een gedragscode; het Pameijer Kompas. Eén van de wooncoaches gaf tijdens het interview aan dat zij weet dat er een gedragscode is, alleen weet zij niet precies wat erin staat. Tijdens de schouw hebben de toezichthouders waargenomen dat de medewerkers op een correcte wijze met de cliënten omgingen.

Klachtenprocedure

Pameijer heeft een laagdrempelige klachtenprocedure. Indien een cliënt er niet met een directe medewerker uit komt, kunnen zij terecht bij een klachtfunctionaris of eventueel nog bij een klachtencommissie. De klachtenprocedure wordt bij opname aan de cliënten uitgereikt. Uit interviews met de cliënten blijkt dat zij zich vooral tot hun persoonlijk wooncoach wenden indien zij een klacht zouden hebben. Eén cliënt heeft eerder een klacht ingediend bij het hoofdkantoor. De cliënt geeft echter aan zich toen niet serieus genomen te hebben gevoeld. Alle binnengekomen klachten worden geregistreerd. Per kwartaal worden door de klachtenfunctionaris kwartaalrapportages gemaakt voor de Raad van Bestuur. Voor de locatie 't Ronde Sant zijn er geen meldingen geregistreerd.

Cliëntparticipatie

't Ronde Sant heeft een lokale cliëntenraad waar directe cliënten van Pameijer zitting in nemen. Momenteel wordt er actief geworven om de huidige raad op sterkte te krijgen. Uit gesprek met de cliëntenraad en management blijkt dat de cliëntenraad zeer betrokken is en goed op de hoogte is van wat er bij de cliënten speelt. De cliëntenraad heeft maandelijks overleg met het management en worden daarnaast actief door het management betrokken. Zo heeft de

cliëntenraad onder andere inspraak gehad in de kleur van de studio's in de beoogde nieuwe locatie van Pameijer.

Eén keer per maand is er op de locatie een huiskameroverleg tussen wooncoaches en cliënten en daar schuift de cliëntenraad ook bij aan.

Cliënttevredenheid

Pameijer heeft recent geen cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Pameijer heeft samen met cliënten en medewerkers gewerkt aan een nieuw meetinstrument voor cliënttevredenheid. De centrale cliëntenraad en verwantenraad is volgens een kwaliteitsadviseur van Pameijer akkoord met de nieuwe methode. Het eerstvolgende cliënttevredenheidsonderzoek staat voor komend najaar gepland. De geïnterviewde cliënten waren, op één cliënt na, tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen. De cliënt die niet tevreden is over zijn huidige verblijfplaats, is hier met een arrangeur van Pameijer over in gesprek.

Advies

- Bekijk mogelijkheden om de klachtenprocedure te versterken gericht op de ervaring van cliënten met betrekking tot het proces.
- Breng de gedragscode periodiek expliciet bij medewerkers onder de aandacht.

BIJLAGE 1 VERANTWOORDING

Toezicht Wmo heeft preventief toezicht uitgevoerd bij Pameijer. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) Digitaal onderzoek (KVK, internet).
- 2) Een aangekondigd bezoek aan de locatie.
- 3) Een schouw op de locatie.
- 4) Gesprek met de teammanager dagbesteding, wooncoach B en voorzitter van de lokale cliëntenraad.
- 5) Interview met twee wooncoaches A en een wooncoach B.
- 6) Interview met vijf cliënten (twee van de locatie en drie ambulante cliënten)
- 7) Onderzoek van vier cliëntdossiers
- 8) Onderzoek van vier medewerkersdossiers m.b.t. diploma's en VOG's
- 9) Analyse van kwaliteitsdocumenten:
 - Anti-agressie geweldbeleid Pameijer
 - Beleid cliëntdossier in Pluriform - taken en verantwoordelijkheden Volwassenen
 - Beleid cliëntdossier
 - Beleid Thuishaven beschermd- en begeleid wonen
 - Klachtenregeling voor cliënten van Pameijer
 - MRIC-presentatie
 - Notulen vergadering 20 januari 2025
 - Notulen vergadering 14 april 2025
 - Overzicht MRIC-meldingen cijfers
 - Pameijer Kompas
 - Proces MRIC&M
 - Richtlijn huisregels
 - Stroomschema klachtenregeling
 - Uitvoering-Brandveiligheid.docx
 - Voorbeeld Checklist cliënten veiligheidsrondes
 - Opleidingsmatrix
 - Opleidingsplan woont bar noord 2025 Pameijer
- 10) Eindgesprek met de Raad van bestuur, teammanager en kwaliteitsadviseurs.
- 11) Verzending rapport aan de aanbieder voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging en afhandeling van de vervolgprocedure (voorgenomen openbaarmaking van het definitieve rapport en de mogelijkheid voor de aanbieder om een reactie van 200 woorden in te leveren op het definitieve rapport).
- 12) Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de aanbieder en de betreffende 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/

E-mail: regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl

BIJLAGE 3 REACTIE PAMEIJER

Toezicht Wmo

t.a.v. dhr.

Postbus 70012

3000 KP Rotterdam

Datum: 28 juli 2025

Onderwerp: reactie op de definitieve rapportage kwaliteitstoezicht Pameijer, locatie 't Ronde Sant.

Per e-mail verzonden

Geachte,

Op 22 juli 2025 heeft Pameijer de definitieve rapportage van het kwaliteitsonderzoek op locatie 't Ronde Sant ontvangen, inclusief uw reactie en beoordeling naar aanleiding van het hoor- en wederhoorproces. Dank voor de zorgvuldige wijze waarop u onze inbreng heeft meegenomen in de beoordeling en aanpassingen in de rapportage. En we waarderen het dat het meldformulier Toezicht Wmo binnenkort wordt aangepast.

Pameijer blijft zich inzetten voor continue kwaliteitsverbetering, leren en ontwikkelen. We herkennen de aandachtspunten: afspraken kunnen helderder, verantwoordelijkheden en verslaglegging duidelijker en de ondersteuning van teams sterker.

Wij vinden het belangrijk om, naast de structurele verbeterpunten die u aandraagt – zoals dossiervorming en netwerkregistratie – ook blijvend te reflecteren op essentiële thema's als cliëntveiligheid, incidentmeldingen en naleving van huisregels, om onze dienstverlening te verbeteren.

We zien kansen voor meer samenwerking, meer regie voor cliënten en betere ondersteuning van medewerkers. De inzichten uit het onderzoek en de toegewezen maatregelen helpen ons om gerichter te verbeteren en toekomstbestendige zorg te realiseren.

Zoals gevraagd informeren wij u uiterlijk op 15 januari 2026 over de voortgang van de verbetermaatregelen. En nemen uw verbetermaatregelen mee in onze interne verbetercyclus.

Mocht een heronderzoek nodig zijn, dan stemmen we graag met u af over de aanpak.

Hartelijke groeten,

Bestuurder

.....