

DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR

Pameijer – Woonlocatie Delfshaven

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	16
BIJLAGE 3 REACTIE PAMEIJER	17

EINDOORDEEL

Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) voerde op 23 en 24 juni 2025 een kwaliteitsonderzoek uit bij Pameijer woonlocatie Delfshaven (hierna: Pameijer DH). 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 grotendeels
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
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 Toezicht Wmo

Verbetermaatregelen

Naar aanleiding van dit onderzoek legt Toezicht Wmo de volgende verbetermaatregelen op:

1. Zorg ervoor dat de cliëntplannen concreet en eenduidig worden opgesteld aan de hand van SMART-geformuleerde doelen.
2. Zorg ervoor dat alle brandblussers gebruiksklaar zijn. Indien de facilitaire dienst constateert dat een brandblusser niet gebruiksklaar is, laat de facilitaire dienst dit aan de desbetreffende locatie melden.
3. Breng de individuele veiligheidsrisico's voor alle cliënten volledig in kaart, leg deze 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.

Toezicht Wmo verwacht dat deze punten **uiterlijk op 31 januari 2026** zijn geborgd in de organisatie. Pameijer dient Toezicht Wmo **uiterlijk op 15 februari 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:

1. Zorg ervoor dat alle personeelsdossiers compleet zijn met alle relevante diploma's.

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 van diverse kerncriteria uit het Toezichtskader Wmo Toezichtskader Rotterdam-Rijnmond. Aanbieders worden bij deze vorm van toezicht willekeurig geselecteerd. Toezicht Wmo heeft in april 2025 een kwaliteitsonderzoek uitgevoerd op locatie 't Ronde Sant van Pameijer en tevens aangekondigd om daarnaast nog drie andere locaties van Pameijer te bezoeken. Het bezoek aan Pameijer Delfshaven is het tweede bezoek in deze geplande reeks van in totaal vier onderzoeken.

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 en ondersteunt mensen bij wonen, opvoeden, leren en werken. Pameijer richt zich op persoonlijke groei en helpt mensen met beperkingen of kwetsbaarheden om zelfstandig en waardevol mee te doen in de samenleving. De aanpak is gebaseerd op talentontwikkeling, eigen regie en tijdelijke ondersteuning.

Woonlocatie Delfshaven

Woonlocatie Delfshaven ligt op het Coolhaveneiland in Rotterdam en heeft plek voor 21 cliënten. De locatie biedt onderdak aan mensen die behoefte hebben aan een beschermde woonplek en op zoek zijn naar een passende woonvorm. Het zijn mensen die de rauwe rand van de samenleving hebben meegemaakt. Pameijer biedt deze mensen een extra kans bij het vinden van een passende woonvorm. Gemiddeld genomen stromen de mensen na twee jaar door naar een andere woonvorm of, in enkele gevallen, naar zelfstandig wonen.

Cliënten hebben een eigen kamer en delen de badkamer, woonkamer en keuken. Er is ook een aantal kamers met een eigen keuken. De kamers zijn verdeeld over drie etages. Op de locatie is 24-uurs zorg. Overdag en 's avonds zijn twee gediplomeerde medewerkers aanwezig en in de nacht één slapende wacht. In het kantoor op de eerste etage van de locatie zijn tevens de ambulante begeleiders gevestigd. De intramurale en ambulante begeleiders samen vormen één team die samen ook werkoverleg voeren.

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 DH **voldoet grotendeels** aan dit criterium.*

Pameijer DH maakt gebruik van het elektronisch cliëntdossier (ECD) "Pluriform". Daarmee borgt Pameijer organisatiebreed de dossiervorming. Uit de interviews met de wooncoaches blijkt dat zij goed op de hoogte zijn van de ontwikkeling van de cliënten en relevante informatie hierover vastleggen in het ECD. Bij inzage in vier cliëntplannen in deze dossiers zagen de toezichthouders echter dat de doelen niet SMART² geformuleerd waren waardoor concrete acties, met de ondersteuning die daarbij nodig is, ontbreken.

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

Volgens het document "Beleid cliëntdossier in Pluriform" van Pameijer worden het persoonsbeeld, de risico's en de doelen twee keer per jaar door de wooncoach samen met de cliënt geëvalueerd. De arrangeur en gedragskundige worden hier ook voor uitgenodigd. De wooncoach maakt vervolgens van de evaluatie een verslag op en stelt waar nodig het cliëntplan bij. Uit interviews met wooncoaches blijkt dat de evaluaties tweejaarlijks plaatsvinden. Het proces lijkt goed geborgd binnen de organisatie waarbij het ECD ondersteunt door een signaal te geven als het tijd is voor een volgende evaluatie. In twee van de vier onderzochte dossiers was een recent evaluatieverslag aanwezig. Eén cliënt was pas twee maanden op de locatie woonachtig waardoor er nog geen evaluatie is geweest. Bij een andere cliënt had de laatste evaluatie, wegens omstandigheden, niet plaatsgevonden. Deze evaluatie dient opnieuw te worden gepland.

Verbetermaatregel

1. Zorg ervoor dat de cliëntplannen concreet en eenduidig worden opgesteld aan de hand van SMART-geformuleerde doelen.

² Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Relevant en Tijdgebonden.

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 DH **voldoet** aan dit criterium.*

De onderlinge afstemming tussen de beroepskrachten is binnen Pameijer DH goed geborgd. Er zijn verschillende overlegvormen. Eén keer per maand is er werkoverleg volgens een vaste agenda. Medewerkers hebben ook de mogelijkheid om cliëntcasussen tijdens dit overleg te bespreken. De toezichthouders hebben tevens de notulen van de laatste twee werkoverleggen ontvangen waarin dit zichtbaar was. Daarnaast geeft de senior wooncoach (wooncoach B³) inhoudelijk coaching aan de andere wooncoaches en hebben zij in dat kader regelmatig overleg met elkaar. Tot slot zijn twee leden van het consultatieteam vanuit Pameijer nauw verbonden aan Pameijer woonlocatie DH. Ondersteuning vanuit dit consultatieteam is erop gericht om wooncoaches bij complexe begeleidingszaken te ondersteunen. Zij hebben regelmatig overleg met de wooncoaches. Afhankelijk van de hulpvraag vanuit de begeleiders kan het consultatieteam ook andere interventies inzetten.

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

Het professionele netwerk van de cliënten wordt bij plaatsing in kaart gebracht en in het dossier vastgelegd onder "externe professionals". De toezichthouders zagen in alle cliëntdossiers dat gegevens van het externe professionele netwerk waren vastgelegd.

Een voorwaarde om toegelaten te worden tot de woonlocatie Pameijer DH is dat er voor de cliënten een behandelaar wordt gezocht. Uit de interviews met de medewerkers blijkt dat de samenwerking met behandelaren over het algemeen als goed wordt ervaren. Zo komt er wekelijks een psychiater vanuit een grote GGZ-instelling langs op locatie. Daar waar het kan wordt de behandelaar betrokken bij de evaluatie van de ondersteuning van de cliënt. In de cliëntdossiers lezen de toezichthouders in rapportages informatie over afstemming met de behandelaren.

³ Wooncoach A begeleid enkel de cliënten van de woonlocatie.

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 DH **voldoet deels** aan dit criterium.*

Individuele risico-inventarisatie maakt deel uit van het beleid van Pameijer en is onder meer vastgelegd in het kwaliteitsdocument 'Richtlijn cliëntdossier'. De toezichthouders constateerden in de beoordeelde vier dossiers dat de risico's in kaart waren gebracht en dat bij een verhoogd risico doelen in het cliëntplan werden gesteld. Echter bleek dat niet alle risico's in kaart waren gebracht. De toezichthouders concludeerden op basis van interviews met de cliënten en wooncoaches, dat er bij betreffende cliënten sprake was van risico's die niet op de juiste wijze in het dossier waren vastgelegd. Volgens de richtlijn van Pameijer wordt een signaleringsplan samen met de cliënt opgesteld als blijkt dat een signaleringsplan noodzakelijk is. In één van de vier cliëntdossiers was een signaleringsplan aanwezig, maar dit plan was te algemeen van aard. Het was niet duidelijk welk gedrag bij welk specifiek risico hoort en welke interventies in dat geval toegepast zouden moeten worden.

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 DH **voldoet deels** aan dit criterium.*

Pameijer heeft het melden van incidenten en calamiteiten organisatiebreed geborgd en stimuleert een veilige meldcultuur. In het meldsysteem 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. Teams reflecteren op incidenten, om te leren en verbeteren.

Ook op de locatie DH bleken de medewerkers goed op de hoogte van het beleid en worden er regelmatig meldingen gemaakt. De toezichthouders zagen een kwartaaloverzicht met meldingen en zagen in de notulen van twee recente teamoverleggen dat incidenten worden besproken. Het kwartaaloverzicht bevat alleen aantallen en geen analyse met verbetervoorstellen.

Tijdens een recent kwaliteitsonderzoek van Toezicht Wmo op een andere locatie van Pameijer werd echter duidelijk dat de wettelijke definitie omtrent "geweld bij de verstrekking van een voorziening" niet in het beleid is opgenomen.

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. Dit werd tijdens het bezoek aan de locatie DH nogmaals bevestigd. De

toezichthouders namen tijdens een interview met een cliënt, later bevestigd in een interview met een wooncoach, kennis van een geweldsincident conform de Wmo in december 2024 dat niet bij Toezicht Wmo is gemeld.

Deze tekortkoming in de meldplicht heeft wel de aandacht van Pameijer. Toezicht Wmo voert momenteel gesprekken met Pameijer om op korte termijn verbeteringen door te voeren. Gelet op de grote doelgroep van Pameijer, is de verwachting dat veel gebeurtenissen die nu niet gemeld worden, wel onder de wettelijke definitie vallen en gemeld zullen moeten worden. Insteek van de gesprekken is dan ook om vast te stellen op welke wijze Pameijer aan wettelijke meldplicht kan voldoen en aantoonbaar blijft leren, zonder dat de administratieve druk te groot wordt.

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

De locatie DH is een woonlocatie met een begane grond en drie verdiepingen. Iedere verdieping heeft zes kamers, een huiskamer en gedeelde sanitaire ruimten. De verdiepingen zagen er optisch schoon uit. Ze worden regelmatig schoongemaakt door de huishoudelijk ondersteuner. Een geïnterviewde cliënt vertelde dat hygiëne op de toiletten soms een uitdaging kan zijn, maar dat de wooncoaches hier wel aandacht voor hebben.

Binnen de woonlocatie is bedrijfshulpverlening (Bhv) goed georganiseerd. Medewerkers zijn verplicht om jaarlijks een Bhv-cursus te volgen. Inzage in vier medewerkersdossiers laat zien dat de betreffende medewerkers de cursus hebben gevolgd.

Tijdens de schouw van de locatie zagen de toezichthouders dat de verdiepingen voorzien zijn van gekeurde brandblussers, de kamers voorzien zijn van rookmelders en dat nooduitgangen zichtbaar aangemerkt en vrij doorgankelijk zijn. Er was één brandblusser die was aangemerkt als “niet gebruiksklaar”. Het was bij de leiding onduidelijk wat hierover de afspraak is, daar brandveiligheid wordt beheerd door de facilitaire afdeling.

De toezichthouders vernemen van de cliënten en wooncoaches dat er verschillende huisregels zijn waar de cliënten zich aan moeten houden. Die worden bij de plaatsing van een nieuwe client wel expliciet doorgenomen. Cliënten mogen ondermeer geen verdovende middelen op de kamer hebben. Bij vermoedens van het hebben van verdovende middelen worden er kamercontroles gehouden.

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

Binnen de locatie DH is 24-uurs zorg georganiseerd. Overdag en in de avond zijn er twee wooncoaches aanwezig, tussen 14:00 uur en 16:00 uur zijn er vier wooncoaches aanwezig en in de nacht is er een slapende wacht. Tevens kan de slapende wacht een beroep doen op

achterwacht vanuit een andere woonlocatie van Pameijer. Cliënten en medewerkers hebben dit tijdens de interviews bevestigd.

Verbetermaatregelen

2. Zorg ervoor dat alle brandblussers gebruiksklaar zijn. Indien de facilitaire dienst constateert dat een brandblusser niet gebruiksklaar is, laat de facilitaire dienst dit aan de desbetreffende locatie melden.

3. Breng de individuele veiligheidsrisico's voor alle cliënten volledig in kaart, leg dit vast in cliëntdossiers 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.

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 DH voldoet grotendeels aan dit criterium*

Het team bestaat momenteel uit zes wooncoaches A en één wooncoach B. Samen zijn zij verantwoordelijk voor de persoonlijke begeleiding van momenteel 20 cliënten. Tijdens inzage van vier medewerkersdossiers zagen de toezichthouders dat twee van de vier wooncoaches beschikken over een passend mbo-niveau 4 of hbo-diploma. Van één wooncoach was dit niet aanwezig in het dossier. Het management geeft aan dat dit te wijten is aan de implementatie van een nieuw systeem en dat betreffende wooncoach wel in het bezit is van een passend diploma. In het personeelsdossier van een vierde wooncoach waren wel twee diploma's aanwezig maar deze waren niet passend. Echter, deze wooncoach heeft meerdere passende certificaten en 13 jaar werkervaring als het om begeleiding gaat van de Wmo doelgroep, waarvan de laatste zeven jaar bij Pameijer zelf.

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 woonlocatie DH betrokken is bij begeleiding en ondersteuning van de cliënten verplicht Bhv-scholing en Basis LVB⁴ 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 komt uit de interviews naar voren dat wooncoaches weten waar hun verantwoordelijkheden liggen en wat hun taken zijn vanuit hun functie als wooncoach.

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

De teammanager geeft aan 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. Beleid binnen Pameijer is dat een VOG om de drie jaar wordt opgevraagd. Tijdens inzage van vier personeelsdossiers zagen de toezichthouders in alle vier de dossiers een passende VOG niet ouder dan drie jaar. Ook in het personeelsdossier van een stagiaire was een passende VOG aanwezig.

⁴ Licht verstandelijke beperking

Advies

1. Zorg ervoor dat alle personeelsdossiers compleet zijn met alle relevante diploma's.

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 DH **voldoet** aan dit criterium.*

Privacy en cliëntgegevens

Pameijer heeft een uitgebreid privacybeleid. Tevens heeft Pameijer een Functionaris Gegevensbescherming in dienst die controleert of de privacywet goed wordt toegepast door Pameijer. Bij plaatsing krijgen cliënten een "Privacyverklaring voor cliënten van Pameijer" uitgereikt waarin is opgenomen hoe Pameijer omgaat met persoonsgegevens van cliënten en wordt de cliënten om toestemming gevraagd voor gegevensuitwisseling. In interviews met cliënten wordt dit bevestigd.

Passend gedrag jegens cliënten

Pameijer heeft verschillende omgangsnormen vastgelegd in een gedragscode; het Pameijer Kompas. De vijf geïnterviewde cliënten gaven aan tevreden te zijn over hoe zij bejegend worden door de wooncoaches. Tijdens de schouw hebben de toezichthouders waargenomen dat de medewerkers op een correcte wijze en respectvolle manier met de cliënten omgaan.

Klachtenprocedure

Pameijer heeft een laagdrempelige klachtenprocedure. Indien een cliënt er niet uit komt met een directe medewerker, kan deze 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 (zouden) wenden bij een klacht. Vier van de vijf gesproken cliënten gaven aan geen klachten te hebben. De andere cliënt vertelde dat zijn/haar klacht is ingediend volgens de vastgestelde procedure. Cliënt is nog in afwachting van afhandeling van deze klacht.

Alle binnengekomen klachten worden geregistreerd. Per kwartaal worden door de klachtenfunctionaris gespecificeerde kwartaalrapportages gemaakt voor de Raad van Bestuur

waarin onder andere ook praktische tips worden meegegeven voor de uitvoering op basis van ingediende klachten

Cliëntparticipatie

Binnen locatie DH is er geen lokale cliëntenraad van Pameijer actief, wel is er contact met de centrale cliëntenraad van Pameijer. Eén keer in de zes weken wordt er op de locatie DH een bewonersvergadering georganiseerd tussen wooncoaches en cliënten en daar schuift, volgens een van de wooncoaches, de centrale cliëntenraad ook soms bij aan. Punten voor de bewonersvergadering worden aangedragen door cliënten van locatie DH. Eén cliënt gaf aan dat er duidelijke afspraken zijn voor deze vergaderingen waardoor deze goed verlopen en de opkomst ook goed is. Van de vergaderingen worden ook notulen opgemaakt en die krijgen cliënten nadien in hun postvakje. De toezichthouders hebben twee notulen van recente bewonersvergadering ingezien.

Cliënttevredenheid

Pameijer heeft recent geen organisatiebreed cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Wel heeft Pameijer met cliënten en medewerkers gewerkt aan een nieuw meetinstrument voor cliënttevredenheid. De centrale cliëntenraad en verwantenraad zijn volgens een kwaliteitsadviseur van Pameijer akkoord met de nieuwe methode. Het eerstvolgende cliënttevredenheidsonderzoek staat gepland voor najaar 2025.

In interviews met vijf cliënten van woonlocatie DH geven drie cliënten aan niet langer dan een jaar geleden een vragenlijst omtrent tevredenheid ingevuld te hebben.

De geïnterviewde cliënten geven aan tevreden te zijn over de ondersteuning die zij ontvangen. Als er sprake is van ontevredenheid, bespreken de cliënten dit met de wooncoaches Daar wordt volgens hen ook adequaat actie op ondernomen.

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 waarnemend teammanager, wooncoach B en wooncoach A/medewerker consultatieteam
- 5) Interview met twee wooncoaches A, medewerker consultatieteam en een wooncoach B.
- 6) Interview met vijf cliënten
- 7) Onderzoek van vier cliëntdossiers
- 8) Onderzoek van vier medewerkersdossiers en dossier stagiair m.b.t. diploma's en VOG's
- 9) Analyse van kwaliteitsdocumenten:
 - Anti-agressie geweldbeleid Pameijer
 - Beleid brandveiligheid
 - Beleid cliëntdossier in Pluriform - taken en verantwoordelijkheden Volwassenen
 - Beleid cliëntdossier
 - Beleid Thuishaven beschermd- en begeleid wonen
 - Bovenwettelijke afspraken met CCR GZ
 - Bovenwettelijke afspraken met CCR SP over WMCZ
 - Flyer klachten
 - Hoe maken we een opleidingsplan
 - Klachtenregeling voor cliënten van Pameijer Leren de-escaleren
 - MRIC-presentatie
 - Notulen vergadering 20 januari 2025
 - Notulen vergadering 14 april 2025
 - Overzicht MRIC-meldingen cijfers
 - Pameijer Kompas
 - Pameijer leert en ontwikkelt.
 - Proces MRIC&M
 - Protocol ongewenst gedrag tussen medewerkers
 - Protocol meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
 - Protocol time-out en schorsing
 - Protocol sexueel grensoverschrijdend gedrag
 - Interne regeling meldingen MRIC&M
 - Informatiebeveiligingsbeleid
 - Richtlijn huisregels
 - Richtlijn suïcidaliteit en suïcide
 - Rapportage 1^{ste} 4 maanden 2025 afdeling klachten

- 3^e 4maandrapportage 2024 afdeling klachten def
- Stroomschema klachtenregeling
- Stroomschema MRIC-melding
- Uitvoering-Brandveiligheid
- Voorbeeld Checklist cliënten veiligheidsrondes
- Opleidingsmatrix
- Handboek privacy

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

Hartelijk dank voor definitieve rapportage van het door u uitgevoerde kwaliteitsonderzoek op 23 en 24 juni 2025 bij onze woonlocatie Delfshaven. Wij waarderen wederom de zorgvuldige wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd en de terugkoppeling van uw bevindingen.

De uitkomsten bieden ons de mogelijkheid om de kwaliteit van onze ondersteuning te blijven verbeteren en aandacht te hebben voor de borging van diverse aspecten binnen onze dienstverlening.

Wij hebben kennisgenomen van het eindoordeel en de geformuleerde verbetermaatregelen en adviezen. Pameijer herkent zich grotendeels in de bevindingen en de genoemde verbeterpunten worden door ons verder opgepakt binnen onze interne bedrijfsvoering.

Ten aanzien van de geformuleerde adviezen, waaronder het gebruiksklaar maken van blusapparatuur, nemen wij direct passende stappen.

Op enkele onderdelen (intern meldproces en richtlijn signaleringsplannen) willen we opmerken dat we daarvoor vanuit onze interne werkwijze en bedrijfsvoering aanvullende informatie hebben aangeleverd, zodat er een volledig beeld ontstaat van onze werkwijze en de borging daarvan. Wij streven ernaar om u uiterlijk 15 februari 2026 te informeren over de voortgang van de verbeteringen die wij hebben doorgevoerd.

We danken u voor uw inzet en de samenwerking en zien een eventueel heronderzoek met vertrouwen tegemoet.

Met vriendelijke groet,

lid Raad van Bestuur