

DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR

Pameijer – Woonlocatie Perzikgaard

Rapportage naar aanleiding van kwaliteitstoezicht

Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond

September 2025

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
EINDOORDEEL.....	3
1. INLEIDING	5
1.1 Aanleiding.....	5
1.2 Afbakening.....	5
1.3 Pameijer	5
2. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING	7
2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht	7
2.2 Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp	8
2.3 Veiligheid.....	9
2.5 Respect en rechten.....	14
BIJLAGE 1 VERANTWOORDING	17
BIJLAGE 2 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND.....	19
BIJLAGE 3 REACTIE PAMEIJER.....	20

EINDOORDEEL

Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) voerde 25 augustus 2025 een kwaliteitsonderzoek uit bij Pameijer woonlocatie Perzikgaard in Spijkenisse (hierna: Pameijer Perzikgaard). 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 grotendeels
2.6	Er vindt aantoonbaar afstemming plaats met het professionele netwerk	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
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 deels

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 doelen in de cliëntplannen SMART geformuleerd zijn.
2. Borg de structurele afstemming tussen beroepskrachten door de overlegstructuur te continueren en waar nodig te versterken en taken van de wooncoach B te herverdelen.
3. Zorg ervoor dat alle brandblussers tijdig gekeurd zijn.
4. Zorg voor een aantoonbare en tijdige opvolging van gesignaleerde risico's door het treffen van passende interventies. Leg de genomen maatregelen systematisch vast en evalueer periodiek de effectiviteit.
5. 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.
6. Breng de klachtenregeling actief onder de aandacht van cliënten, zodat zij weten bij wie en op welke wijze zij een klacht kunnen indienen. Maak de regeling op locatie toegankelijk en herkenbaar op een manier die past bij de doelgroep.

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 het volgende advies:

- Maak binnen Pameijer Perzikgaard duidelijke afspraken over het betreden van de woningen van cliënten.

1. 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 Perzikgaard 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 Toezicht Wmo 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 in juni 2025 bij woonlocatie Delfshaven van Pameijer. Tevens is aangekondigd om daarnaast nog twee andere locaties van Pameijer te bezoeken. Het bezoek aan Pameijer Perzikgaard is het derde bezoek in deze geplande reeks.

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.

Pameijer Perzikgaard

Pameijer Perzikgaard is gevestigd in een woonwijk in Spijkenisse, vlakbij metrostation De Akkers. De locatie biedt momenteel onderdak aan 29 cliënten, van wie er 12 ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo.

De woonlocatie is ingericht als een Thuishaven. Op de begane grond bevinden zich een keuken en een zitkamer waar cliënten elkaar kunnen ontmoeten en samen koffie kunnen drinken. Ook is er een tuin waar men gebruik van kan maken. In de zitkamer staat een digibord waarop actuele informatie wordt gedeeld. Op de eerste verdieping zijn kantoorruimtes waar de begeleidingsgesprekken plaatsvinden.

Perzikgaard bestaat daarnaast uit vier groepswoningen en negen individuele woningen. In de groepswoningen hebben cliënten een eigen kamer en delen zij de woonkamer, keuken, toiletten en badkamers. Twee groepswoningen grenzen direct aan het kantoortje en zijn onderling geschakeld. In deze woningen verblijven ook Wlz-clients.

De doelgroep van Pameijer Perzikgaard bestaat uit cliënten met psychiatrische problematiek, vaak in combinatie met een verstandelijke beperking en/of middelengebruik. Medewerkers geven aan dat het gedrag van sommige cliënten te complex is voor de locatie. In combinatie met de gedeelde groepswoningen en de verouderde staat van de gebouwen leidt dit tot risico's en roept het vragen op over de mate waarin medewerkers voldoende zijn toegerust om hiermee om te gaan.

Op de locatie is 24-uurs ondersteuning beschikbaar. Het team bestaat uit vier wooncoaches A, één wooncoach B en vijf assistent-wooncoaches. Daarnaast zijn er vier slaapwachten werkzaam.

Momenteel zijn vijf medewerkers langdurig ziek: twee wooncoaches A, één wooncoach B en twee assistent-wooncoaches. Er wordt actief geworven om deze functies te vervullen. Tot die tijd vallen medewerkers van andere locaties tijdelijk in. De voormalig manager is vertrokken vanwege een herstructurering binnen Pameijer. Vanaf september 2025 start een nieuwe manager. Tot die tijd zijn twee interim-managers aangesteld om de organisatie van Perzikgaard te structureren en de onrust binnen het team, mede veroorzaakt door bovengenoemde situatie, te verminderen.

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 Perzikgaard voldoet grotendeels aan dit criterium.

Pameijer maakt gebruik van het elektronisch cliëntdossier (ECD) "Pluriform". Daarmee borgt Pameijer organisatiebreed de dossiervorming. De zes onderzochte dossiers bieden een volledig overzicht van de persoonlijke situatie van de cliënt, de zorgachtergrond en eerdere interventies, de mate van zelfredzaamheid en de betrokkenheid en samenwerking met het professionele netwerk. Alle geraadpleegde dossiers bevatten gemeentelijke informatie, inclusief de indicatiegegevens en beschikken daarnaast over rapportages en recente cliëntplannen die digitaal door de betreffende cliënt zijn goedgekeurd. In deze cliëntplannen zijn samen met de cliënt begeleidingsdoelen opgesteld, waarbij gebruik wordt gemaakt van krachtbronnen. De doelen geven wel richting, maar zijn niet SMART geformuleerd waarbij met name het meetbare en het tijdsgebonden aspect ontbreekt. Uit de interviews met de (assistent)wooncoaches blijkt dat zij goed op de hoogte zijn van de ontwikkeling van de cliënten en relevante informatie hiervan vastleggen in het ECD. Dit werd ook duidelijk bij de inzage van alle dossiers.

Criterium 1.8: De ontwikkeling van cliënt en de verleende ondersteuning wordt aantoonbaar periodiek geëvalueerd.

De ondersteuning van Pameijer Perzikgaard voldoet 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 (assistent)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 alle onderzochte dossiers was een actueel evaluatieverslag aanwezig.

Verbetermaatregel

1. Zorg ervoor dat de doelen in de cliëntplannen SMART geformuleerd zijn.

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 Perzikgaard voldoet grotendeels aan dit criterium.

De onderlinge afstemming vindt plaats via dagelijkse overdrachtsmomenten en via werkoverleggen die eens per zes weken plaatsvinden. Uit inzage van drie notulen van recente teamoverleggen blijkt dat hierin cliëntcasussen en organisatorische zaken worden besproken. Daarmee is er een structurele overlegcyclus aanwezig.

Tegelijkertijd is de uitvoering onder druk komen te staan door het langdurige ziekteverzuim van de wooncoach B en vier andere medewerkers. De toezichthouders hoorden in interviews met een medewerker en de interim-managers dat de inhoudelijke benutting van de overlegstructuur hierdoor beperkt is. De interim-managers gaven aan hier actief op te sturen, zodat overleg en afstemming doorgang vinden. Medewerkers die hierover spraken, gaven aan vertrouwen te hebben in deze aanpak en zagen hierin al verbetering.

Tot slot is er vanuit Pameijer aanvullende ondersteuning beschikbaar voor wooncoaches bij complexe begeleidingssituaties. Voor Wmo-cliënten kunnen teams bij complexe, vastlopende, acute of zorgelijke situaties een beroep doen op het consultatieteam.

Dit team bestaat uit verschillende deskundigen, waaronder gedragsdeskundigen, behandelaren, specialisten en een arts. Afhankelijk van de aard van de hulpvraag of melding wordt het traject door de juiste deskundige opgepakt. Het consultatieteam kan zowel advies geven als concrete ondersteuning bieden en onderhoudt regelmatig contact met de wooncoaches.

Criterium 2.6: Er vindt aantoonbaar afstemming plaats met het professionele netwerk.

De ondersteuning van Pameijer Perzikgaard 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 en dat zij in de begeleiding worden betrokken. Dit horen de toezichthouders ook terug van de geïnterviewde medewerkers en cliënten.

Verbetermaatregel

2. Borg de structurele afstemming tussen beroepskrachten door de overlegstructuur te continueren, waar nodig te versterken en de taken van de wooncoach B te herverdelen.

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 Perzikgaard voldoet deels aan dit criterium.*

Individuele risico-inventarisatie is onderdeel van het beleid van Pameijer en vastgelegd in de richtlijn voor cliëntdossiers. De toezichthouders constateerden in alle beoordeelde dossiers dat de risico's in kaart waren gebracht. In vijf van de zes dossiers waren de doelen, voor zover nodig, bij een verhoogd risico bijgesteld. In één dossier ontbrak deze bijstelling, terwijl uit de evaluatie bleek dat de betreffende cliënt gevoelens van onrust en onveiligheid ervoer en tevens een vastgesteld risico op epilepsie had.

In interviews met medewerkers werd een casus genoemd waarbij een cliënt vanaf het begin risicovol gedrag vertoonde, maar waar pas later passende interventies op volgden. Deze cliënt reed onder invloed met een auto de sloot in. Ook werd in een ander interview verteld dat bij een cliënt gevaarlijke voorwerpen, waaronder een opvallend en potentieel gevaarlijk object, bij toeval werden ontdekt. Na de ontdekking zijn maatregelen getroffen, maar dit risico was vooraf niet gesignaleerd. Hoewel Pameijer Perzikgaard de risico's in kaart brengt, roepen deze praktijkvoorbeelden de vraag op of er sprake is van voldoende alertheid en opvolging.

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 Perzikgaard 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 bespreken meldingen regelmatig om ervan te leren en verbeteringen door te voeren.

Ook op Pameijer Perzikgaard bleken de medewerkers goed op de hoogte van het beleid en worden er regelmatig meldingen gemaakt. De toezichthouders zagen een kwartaaloverzicht met aantallen en typen incidenten. Medewerkers gaven in interviews aan dat zij weinig terugkoppeling ontvangen over wat er met de meldingen gebeurt.

Tijdens een recent kwaliteitsonderzoek van Toezicht Wmo op twee andere locaties van Pameijer werd 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.

Deze tekortkoming in de meldplicht heeft wel de aandacht van Pameijer. Het proces en de procedures worden geactualiseerd en een plan van aanpak wordt medio september 2025 verwacht.

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 Perzikgaard voldoet grotendeels aan dit criterium.

Tijdens de schouw bezochten de toezichthouders twee groepswoningen, een individuele woning en de Thuishaven van Pameijer Perzikgaard. Alle bezochte locaties waren schoon en werden driemaal per week onderhouden door een schoonmaakploeg. Het sanitair maakte een verzorgde indruk en de keukens zagen er overwegend netjes uit, al verschilde de mate van orde en netheid per pand.

De panden zijn echter gedateerd en toe aan renovatie. De doelgroep bestaat uit cliënten met psychiatrische problematiek, vaak gecombineerd met een verstandelijke beperking en middelengebruik. Deze cliënten hebben zwaardere zorgbehoeften dan de cliënten waarvoor de woningen oorspronkelijk waren bedoeld. Het gedrag van sommige bewoners heeft een negatieve invloed op anderen, waardoor de geschiktheid van de huidige woonomgeving ter discussie komt te staan.

Pameijer beschikt niet over eigen woningen en is afhankelijk van gemeenten en woningcorporaties voor huisvesting. De wens voor een andere, frisse en veilige woonomgeving voor Pameijer Perzikgaard is al langere tijd bij de gemeente Nissewaard aangekaart. Een nieuwe omgeving is van belang voor cliëntveiligheid, hygiëne en de ontwikkeling van cliënten. Op dit moment bespreken Pameijer en de gemeente de mogelijke inzet van woningen voor cliënten van Pameijer Perzikgaard binnen een nieuwbouwproject.

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 drie medewerkers de cursus het afgelopen jaar hebben gevolgd. Voor één medewerker kon de cursus door ziekte niet tijdig worden herhaald; hiervoor staat inmiddels een cursusdag

gepland in september 2025.

Tijdens de schouw van de locatie zagen de toezichthouders dat alle verdiepingen van de Thuishaven en de groepspanden voorzien zijn van gekeurde brandblussers, de gangen en kamers voorzien zijn van rookmelders en dat nooduitgangen zichtbaar aangemerkt en vrij doorgankelijk zijn. In één individuele woning was de brandblusser niet op orde: de keuring en de gebruiksdatum waren verlopen.

Bij plaatsing van nieuwe cliënten worden de huisregels expliciet doorgenomen. De geïnterviewde cliënten kunnen de belangrijkste huisregels globaal benoemen. Het gebruik van alcohol in gezamenlijke ruimtes is niet toegestaan, roken mag uitsluitend buiten plaatsvinden. Het gebruik van drugs is verboden, met uitzondering van softdrugs wanneer hierover duidelijke afspraken zijn gemaakt en dit buiten de voorziening wordt gedaan. Een cliënt gaf aan dat het duidelijk is dat sommige medecliënten wel gebruiken en onder invloed zijn, maar dat hier niet op wordt gehandhaafd. Een andere cliënt meldde dat blowen in de gemeenschappelijke tuin in sommige gevallen gedoogd wordt.

Alle geïnterviewde cliënten gaven aan zich over het algemeen veilig te voelen op de locatie en tevreden te zijn met hun eigen plek. Eén cliënt gaf aan dat de hygiëne in zijn woning soms te wensen overlaat, met name door het gedrag van medebewoners, vaak Wlz-cliënten, die volgens hem mogelijk te zware problematiek hebben voor Pameijer Perzikgaard. Voorbeelden die hij gaf zijn het vervuilen van de wc en het structureel niet naleven van afspraken.

In de interviews kwamen daarnaast enkele incidenten naar voren die betrekking hadden op de veiligheid van medewerkers. Zo werd door een medewerker genoemd dat een cliënt dreigde haar hoofddoek in brand te steken met een aansteker. Een ander voorval betrof een cliënt die op dreigende wijze dicht bij een medewerker kwam staan. Deze voorbeelden onderstrepen dat niet alleen de veiligheid van cliënten, maar ook die van medewerkers aandacht vraagt binnen de woonomgeving.

Criterium 3.7 Er is een vorm van 24-uurs toezicht georganiseerd en geborgd.

De ondersteuning van Pameijer Perzikgaard voldoet aan dit criterium.

Binnen de locatie Perzikgaard is 24-uurs zorg georganiseerd. Overdag en in de avond zijn er twee wooncoaches aanwezig en in de nacht is er een slapende wacht. Tevens kan de slapende wacht een beroep doen op de achterwacht van een andere woonlocatie van Pameijer.

In de interviews gaven medewerkers aan dat de aanwezigheid van de slapende wacht en de mogelijkheid tot achterwacht hen voldoende zekerheid biedt om ook 's nachts adequaat te kunnen handelen bij incidenten. Cliënten bevestigden dat er altijd iemand aanwezig of bereikbaar is. Daarmee is het 24-uurs toezicht aantoonbaar geregeld en geborgd.

Verbetermaatregelen

3. Zorg ervoor dat alle brandblussers tijdig gekeurd zijn.
4. Zorg voor een aantoonbare en tijdige opvolging van gesignaleerde risico's door het treffen van passende interventies. Leg de genomen maatregelen systematisch vast en evalueer periodiek de effectiviteit.
5. 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 Perzikgaard voldoet aan dit criterium

Tijdens inzage van de medewerkersdossiers zagen de toezichthouders dat alle wooncoaches beschikken over een passend mbo-niveau 4 diploma. 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 Pameijer Perzikgaard betrokken is bij begeleiding en ondersteuning van de cliënten verplicht Bhv-scholing en Basis LVB² te volgen. Daarnaast wordt er per team ook bepaald welke scholing nodig is passend bij de doelgroep van de locatie. Een selectie van de cursussen die medewerkers van Pameijer Perzikgaard het afgelopen jaar hebben gevolgd omvat onder andere: Epilepsie, Medicatie basis, Spanningsvol gedrag en Diabetes.

De profielen van alle functies zijn in het systeem vastgelegd. Uit de interviews met de (assistent) wooncoaches blijkt dat zij hun verantwoordelijkheden en taken binnen hun functie kennen.

Criterium 4.2. De beroepskracht (of door de zorgaanbieder ingezette vrijwilliger of stagiair) beschikt over een passende VOG.

De ondersteuning van Pameijer Perzikgaard voldoet aan dit criterium.

De interim-manager geeft aan dat het beleid van Pameijer voorschrijft dat alle medewerkers een geldige en passende VOG moeten hebben. Dit geldt ook voor stagiaires en vrijwilligers. Binnen Pameijer wordt de VOG eenmaal per drie jaar opnieuw opgevraagd. Tijdens de inzage van vier personeelsdossiers constateerden de toezichthouders dat in alle dossiers een passende VOG aanwezig was, die niet ouder was dan drie jaar.

² Licht verstandelijke beperking

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 Perzikgaard voldoet deels aan dit criterium.

Organisatiebreed zijn binnen Pameijer de rechten van cliënten goed geborgd. Op Pameijer Perzikgaard is echter nog onvoldoende aandacht voor de praktische uitwerking hiervan. Hoewel cliënten tevreden zijn en in grote lijnen weten hoe zij met klachten en hun rechten kunnen omgaan, is de borging hiervan nog niet sterk genoeg doorgevoerd.

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. De geïnterviewde cliënten geven aan dat hun privacy wordt gerespecteerd. Twee cliënten benoemden als aandachtspunt dat wooncoaches soms hun woning binnenkomen met een sleutel nadat is aangebeld, nog voordat zij de mogelijkheid hebben gehad zelf open te doen. Op de slaapkamers komen wooncoaches echter nooit zonder toestemming van cliënten.

Passend gedrag jegens cliënten

Pameijer heeft verschillende omgangsnormen vastgelegd in een gedragscode; het Pameijer Kompas. De vier 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. Eén cliënt heeft recent een aanvaring gehad met een van de begeleiders, toen zij het blowen in de tuin door een andere cliënt aan de orde stelde en deze slaapwacht hier geen actie op wilde ondernemen en daar op een onprettige manier over informeerde. De cliënt heeft daar een klacht over ingediend.

Klachtenprocedure

Pameijer beschikt over een laagdrempelige klachtenprocedure. Deze is recent vernieuwd en ondersteund met een duidelijke flyer en poster om cliënten hierover te informeren. Daarnaast biedt de website heldere informatie, inclusief de contactgegevens van de verschillende personen bij wie cliënten met hun klacht terecht kunnen. Dit kan een directe medewerker of diens leidinggevende zijn, maar ook een vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris. Een bemiddelingsgesprek behoort tot de klachtbehandelingsmogelijkheden. Daarnaast kunnen cliënten hun klacht bij de klachtencommissie indienen. Bij opname ontvangen cliënten de klachtenprocedure. In augustus 2025 zouden de nieuwe flyers en posters aan de locaties zijn verstrekt om zichtbaar op te hangen. Tijdens het bezoek aan Pameijer Perzikgaard hebben de toezichthouders dit echter niet kunnen terugzien.

Uit interviews met alle gesproken cliënten blijkt dat zij de klachtenprocedure niet kennen en zich vooral tot hun persoonlijk wooncoach (zouden) wenden bij een klacht. Een cliënt die pas recent naar Pameijer Perzikgaard is verhuisd, werd tijdens de intake niet op de hoogte gesteld van de klachtenregeling. Drie van de vier gesproken cliënten gaven aan geen klachten te hebben. Een andere cliënt vertelde dat hij naar aanleiding van het blowincident een klacht heeft ingediend over de bejegening door de slaapwacht. Deze klacht is volgens de vastgestelde procedure opgepakt en er staat inmiddels een bemiddelingsgesprek gepland.

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. Met uitzondering van de hiervoor genoemde klacht zijn er het afgelopen jaar geen andere klachten geregistreerd met betrekking tot Pameijer Perzikgaard.

Cliëntparticipatie

Binnen locatie Perzikgaard is er geen lokale cliëntenraad van Pameijer actief, wel is er contact met de centrale cliëntenraad van Pameijer. Eén keer in de twee maanden wordt er op Pameijer Perzikgaard een gezamenlijk overleg georganiseerd tussen wooncoaches en cliënten, die volgens de geïnterviewde medewerkers goed bezocht wordt. Punten voor de bewonersvergadering worden aangedragen door cliënten van Pameijer Perzikgaard. Tevens vinden er verplichte huiskamervergaderingen plaats.

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.

De vier geïnterviewde cliënten geven aan dat regelmatig wordt gevraagd naar hun tevredenheid over de ondersteuning. Zij zijn over het algemeen positief over de ontvangen begeleiding. Wanneer er sprake is van ontevredenheid, bespreken zij dit met de wooncoaches, die hier volgens hen adequaat op reageren.

Verbetermaatregel

6. Breng de klachtenregeling actief onder de aandacht van cliënten, zodat zij weten bij wie en op welke wijze zij een klacht kunnen indienen. Maak de regeling op locatie toegankelijk en herkenbaar op een manier die past bij de doelgroep.

Advies

Maak binnen Pameijer Perzikgaard duidelijke afspraken over het betreden van woningen. Zorg dat cliënten altijd de tijd en gelegenheid krijgen om zelf de deur te openen. Dit versterkt hun gevoel van privacy, veiligheid en eigen regie.

BIJLAGE 1 VERANTWOORDING

Toezicht Wmo heeft preventief toezicht uitgevoerd bij Pameijer woonlocatie Perzikgaard. 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 twee interim teammanagers
- 5) Interview met een wooncoach A en een assistent wooncoach B
- 6) Interview met vier cliënten
- 7) Onderzoek van zes cliëntdossiers
- 8) Onderzoek van vier medewerkersdossiers 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 en poster klachtenregeling
 - Handboek Privacy
 - Hoe maken we een opleidingsplan
 - Huisregels BW Spijkenisse
 - Jaardocument 2024
 - Klachtenregeling voor cliënten van Pameijer Leren de-escaleren
 - MRIC-presentatie
 - Notulen vergadering 8 april 2025
 - Notulen vergadering 13 mei 2025
 - Notulen en teamagenda 8 juli 2025
 - Opleidingsmatrix
 - Overzicht incidenten Woonlocatie Perzikgaard
 - 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
- Stroomschema klachtenregeling
- Stroomschema MRIC-melding
- Uitvoering-Brandveiligheid
- Voorbeeld Checklist cliënten veiligheidsrondes
- Voortgangsbericht 2024

10) Eindgesprek met de Raad van bestuur, interim-teammanagers 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. ...

Datum: 13-10-2025

Onderwerp: reactie op de definitieve rapportage kwaliteitstoezicht Pameijer, locatie Perzikgaard

Per e-mail verzonden

Geachte ...,

Op 10 oktober 2025 heeft Pameijer de definitieve rapportage van het kwaliteitsonderzoek op locatie Perzikgaard ontvangen, inclusief uw reactie en beoordeling naar aanleiding van het hoor- en wederhoorproces. Wij danken u voor de zorgvuldige wijze waarop onze inbreng is meegenomen in de beoordeling en de aanpassingen in de rapportage.

Pameijer herkent zich grotendeels in de bevindingen. De genoemde verbeterpunten worden actief opgepakt binnen onze interne bedrijfsvoering. Met betrekking tot de verbetermaatregel *"Zorg ervoor dat alle brandblussers tijdig gekeurd zijn"* treffen wij direct passende maatregelen om hieraan te voldoen.

Wij blijven ons inzetten voor continue kwaliteitsverbetering, leren en ontwikkelen. De structurele overlegcyclus wordt verder versterkt, met als doel een duurzame borging van afstemming en overdracht tussen professionals.

Conform uw verzoek informeren wij u uiterlijk op 15 februari 2026 over de voortgang van de verbetermaatregelen.

Hartelijke groeten,

....

Lid Raad van Bestuur