

Aan: Prokino Zorg
T.a.v. het bestuur

Per e-mail verzonden

Geachte bestuurder,

Namens Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) voerde ik samen met mijn collega toezichthouder, in januari 2025 een signaalonderzoek uit naar de kwaliteit van de geboden ondersteuning aan cliënten van Gezinsopvang van Prokino Zorg locatie Schulpweg, hierna: GO PZ Schulpweg. Naar aanleiding hiervan hebben wij een rapport opgesteld. In dit rapport zijn verbeterpunten geconstateerd in de kwaliteit van ondersteuning die GO PZ Schulpweg in het kader van de Wmo biedt.

GO PZ Schulpweg werd verzocht om de opgelegde verbetermaatregelen vóór 18 juni 2025 in de organisatie te implementeren. Op 21 mei 2025 en op 10 juli 2025 gaf GO PZ Schulpweg een schriftelijke terugkoppeling op de ingezette acties en de stand van zaken ten aanzien van de verbetermaatregelen.

Op 17 juli 2025 voerde ik samen met mijn collega toezichthouder een heronderzoek uit naar deze verbetermaatregelen. Bij een heronderzoek toetst Toezicht Wmo in hoeverre de verbetermaatregelen zijn geïmplementeerd. Met deze brief informeer ik u graag over de uitkomsten van het heronderzoek. In de bijlage wordt weergegeven hoe het onderzoek is verricht.

Algemene bevindingen heronderzoek

Voorafgaand aan de beoordeling van de afzonderlijke verbetermaatregelen wil het Toezicht Wmo in algemene zin over de bevindingen van het heronderzoek het volgende opmerken:

GO PZ Schulpweg heeft de afgelopen maanden grote stappen gezet in het realiseren van structurele verbeteringen in de kwaliteit van de ondersteuning. Er is sprake van een positieve beweging in houding, bewustzijn en professioneel handelen. Er is niet alleen gewerkt aan het doorvoeren van concrete verbeteracties, maar er is ook aangetoond dat er sprake is van zelfreflectie en het nemen van eigenaarschap over de ontstane situatie.

GO PZ Schulpweg en de gemeente Rotterdam hebben gezamenlijk gezocht naar oplossingen voor de hygiëne en veiligheidsproblemen en de toestand van het pand. Bij deze gesprekken was ook de eigenaar van het pand, Vestate, aanwezig. Ook is er gewerkt aan een cultuurverandering binnen de GO PZ Schulpweg waarbij er meer aandacht is gekomen voor de juiste professionele houding naar cliënten en de samenwerking tussen alle medewerkers. In dit kader is een nieuwe leidinggevende geworven met verbindende eigenschappen. In de tussenliggende periode heeft de directeur zelf tijdelijk de rol van leidinggevende op zich genomen, om in nabijheid van medewerkers en cliënten vertrouwen op te bouwen, de lijntjes kort te houden en te bezien waar ontwikkeling mogelijk zou zijn. De nieuwe manager heeft aangegeven deze werkwijze voort te zetten.



Ook heeft GO PZ Schulpweg nu een eigen afdeling Beleid en Kwaliteit. Deze afdeling bewaakt actief de voortgang van de verbetermaatregelen. Daarnaast is er een werkgroep opgericht met vertegenwoordiging vanuit alle zorggroepen. Deze werkgroep komt elke zes weken bijeen en ontwikkelt gezamenlijk werkinstrumenten. De leden zijn aanspreekpunt binnen hun teams en dragen de ingezette verbeteringen actief uit. De gedragswetenschapper heeft eens in de zes weken met de begeleiders een inhoudelijk overleg en stuurt op de kwaliteit van de begeleiding, de registratie in dossiers en het naleven van de werkprocessen. Dit was voorheen al het geval, maar is inmiddels meer gestructureerd opgezet. Daarnaast wordt er nu een overzichtelijk bestand bijgehouden waarin de status van alle dossiers wordt gemonitord. De teammanager en de gedragswetenschapper hebben elke week een overleg en een keer in de twee weken sluit de zorgcoördinator aan voor de instroom en uitstroom.

De medewerkers hebben zich tijdens het hele traject met veel aandacht en zorg ingezet voor de cliënten. Hun betrokkenheid en de bereidheid om mee te denken en mee te bewegen in alle veranderingen hebben een grote rol gespeeld in de stappen die GO PZ Schulpweg heeft kunnen zetten, zo bleek uit de interviews.

Bevindingen verbetermaatregelen

Naar aanleiding van het signaalonderzoek zijn er vijf verbetermaatregelen opgelegd aan GO PZ Schulpweg. Hieronder worden de bevindingen van het heronderzoek per verbetermaatregel uitgewerkt.

1. Zorg voor volledige en eenduidige begeleidingsplannen met SMART¹-geformuleerde acties en doelen

De 'cliëntroute' is aangescherpt en medewerkers zijn actief bij de procesverbetering betrokken. Zij weten nu beter wat er van hen verwacht wordt. De nieuwe cliëntroute geeft meer structuur in het proces en biedt duidelijkheid over de verschillende rollen en verantwoordelijkheden. Zoals hiervoor aangegeven draagt de gedragswetenschapper zorg voor inhoudelijke gesprekken met begeleiders die ook gaan over het opstellen van het begeleidingsplan, het stellen van doelen en het evalueren van de begeleiding.

Het format voor begeleidingsplannen in het ECD, dat in 2020 is ingevoerd, bleek niet makkelijk bruikbaar te zijn geweest voor de Gezinsopvang. GO PZ Schulpweg heeft samen met de gemeente gekeken hoe het betreffende format passend gemaakt kon worden voor de gemeente. GO PZ heeft aanvullende instructies en een voorbeeldplan (met voorbeeldteksten per invulveld) beschikbaar gesteld. Dit voorbeeldplan was bij de een van de twee geïnterviewde begeleiders bekend.

De begeleidingsplannen bevatten veel informatie. De opbouw is eenduidig, de doelen keren op consistente wijze terug in de verschillende leefgebieden en zijn op vergelijkbare wijze geformuleerd. In alle vier de dossiers die zijn ingezien zijn doelen opgenomen. Hoewel de doelen SMART geformuleerd zijn, zijn de bijbehorende acties dat in twee van de vier dossiers niet. In alle vier dossiers ontbreekt het aan prioritering van de doelen. Eén begeleider beschrijft in de plannen concreet wat de begeleider doet om cliënten te ondersteunen in het behalen van de doelen. De andere begeleider doet dit echter niet. Zo wordt er als doel gesteld dat cliënt binnen een jaar aangemeld is bij de Kredietbank Rotterdam en als daarvoor benodigde acties dat cliënt een vast inkomen krijgt en de benodigde stukken aanlevert voor aanmelding. Een SMART uitwerking ontbreekt evenals de acties vanuit de begeleider.

Het is de bedoeling dat de doelen vanuit de periode 'Basis op orde' ook nog in het format van Elektronisch Cliënt Dossier "Carefriend" wordt ingebouwd, maar dit proces is nog in ontwikkeling.

¹ Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.



2. Leg de evaluaties in het dossier vast. Signaleer en registreer tussentijdse wijzigingen en pas, indien nodig, het begeleidingsplan aan

GO PZ Schulpweg heeft de evaluatiemomenten geëvalueerd en aangescherpt. Zo vindt er na 12 weken een extra evaluatiemoment plaats op het thema ouderschap. Een waardevolle toevoeging die recht doet aan de positie van het kind. We zagen deze evaluatie echter nog niet in alle dossiers terug. Dit komt doordat de werkwijze recent is ingevoerd en de betreffende dossiers dateren van vóór de invoering. Tegelijkertijd was er bij de geïnterviewde medewerkers onduidelijkheid of ook oudere plannen met terugwerkende kracht aangepast moesten worden of dat de nieuwe werkwijze alleen zou gelden voor nieuw opgestelde plannen.

In één dossier zagen we bijvoorbeeld dat het plan in februari was aangepast. Volgens de nieuwe werkwijze zou daar ook een evaluatie op ouderschap verwacht worden, maar die ontbrak. In een ander plan was de evaluatie op ouderschap wel opgenomen, maar ontbrak de zogeheten GAS-score², wat maakt dat de onderbouwing niet compleet is.

Voor wat betreft de jaarlijkse evaluaties: in twee dossiers was deze uitgevoerd, al ontbrak in één daarvan een datum. In de andere twee dossiers was nog geen jaarlijkse evaluatie uitgevoerd omdat het jaar nog niet verstreken was.

3. Breng risico's structureel en volgens beleid in kaart. Onderneem concrete acties bij potentiële risico's en leg dit vast in het cliëntdossier.

GO PZ Schulpweg heeft het structureel in kaart brengen van risico's zichtbaar verbeterd. Het beleid is onder leiding van de gedragswetenschapper aangepast en alle medewerkers hanteren inmiddels dezelfde werkwijze. Dat zorgt voor uniformiteit en helderheid.

Het aanmeldformulier van GO PZ Schulpweg bevat een extra kopje met potentiële risico's die de gemeente moet invullen zodat die informatie bij de intake al bekend is. Dit werd bevestigd in een intakeformulier in een van de dossiers.

De algemene risicovragenlijst, die voorheen wisselend werd ingezet, is geschrapt. Wel wordt er nog steeds gebruik gemaakt van de SQ48 (mentaal functioneren) die door de gedragswetenschapper wordt afgenomen en de Ris 2.0, de LRIK en de OBVL die door de begeleider tijdens de periode 'Basis op orde' worden afgenomen. De Ris 2.0 brengt risicofactoren in kaart m.b.t. seksueel grensoverschrijdend gedrag, de LRIK wordt afgenomen om risico op kindermishandeling in te schatten en de OBVL meet de ervaren opvoedingsbelasting. De gehele vragenlijsten zijn nog steeds te vinden in systeem 'Bergop' maar de samenvattingen van de risico's uit deze verschillende instrumenten komen nu duidelijk terug in de begeleidingsplannen onder het kopje 'Analyse uit instrumenten'.

Aanvullend daarop is er informatie over cliënten en mogelijke risico's uit observaties van begeleiders terug te vinden onder het nieuw toegevoegde kopje "Analyse uit observatie". De informatie uit het begeleidingsplan sluit daardoor beter aan op de praktijk: wat is er op de groep te zien, wat komt er terug in de gesprekken etc. Deze informatie is in alle vier dossiers teruggezien.

In geen van de vier dossiers zijn de gesignaleerde risico's actief gekoppeld aan de begeleidingsdoelen. De risico's zijn aldus wel goed in beeld, maar worden nog onvoldoende vertaald naar gericht en planmatig handelen. Zo werd bijvoorbeeld in een van de dossiers als feit aangegeven dat een cliënt last had van hartkloppingen als uiting van mogelijke depressie, maar dit werd vervolgens niet actief vertaald naar acties voor de begeleiding. Deze stap is in ontwikkeling. De gedragswetenschapper pleegt hier veel inzet op en heeft een centrale rol in dit proces.

4. Zorg voor een veilige en schone leefomgeving. Heb daarbij aandacht voor de gemeenschappelijke ruimtes en faciliteer de cliënten bij het schoonmaken. Pak acuut de schimmel en kakkerlakkenplaag aan.

GO PZ Schulpweg is het gesprek aangegaan met de gemeente Rotterdam over de staat van het pand en de hygiëne problemen, in combinatie met de bijzondere begeleidingsvorm aan deze doelgroep. Dit heeft onder andere geleid tot meer structurele inzet van middelen ten behoeve van schoonmaak en hygiëne. De fysieke omgeving is verbeterd en cliënten ervaren een grotere mate van veiligheid en tevredenheid.

² Goal Attainment Scaling (GAS) is een geïndividualiseerde evaluatiemethode. Er wordt op een ordinale 5-punt-schaal gescoord, waarmee het individuele behandelgoal van een persoon wordt vastgelegd en na afloop gescoord op het bereiken van dat behandelgoal.



Zo zijn de schimmel- en ongedierteproblemen verholpen en oogden de gemeenschappelijke ruimtes schoon. Een externe schoonmaakploeg komt wekelijks langs om de keukens, woonkamers, badkamers, toiletten en gangen schoon te maken. De begeleiders maken nu ook dagelijks een rondje over de vleugels om te kijken of er geen vuilnis of vieze vaat staat en van cliënten wordt nog steeds verwacht dat zij beurteling volgens een rooster de gemeenschappelijke ruimtes schoonmaken. De afspraken hierover staan vermeld in de aangepaste huisregels van GO PZ Schulpweg. Wel wordt er meer gestuurd op gezamenlijke verantwoordelijkheid. Zo worden cliënten in de eerste maanden van hun verblijf gemonitord op hun bijdrage aan de schoonmaak en worden zij door groepswerkers ondersteund in het op orde houden van hun eigen kamer. Groepswerkers gaan regelmatig bij cliënten op hun kamer langs. Ze doen dit tenminste één keer per week en bij zorgen vaker (dan stemmen ze hierover ook af met de betreffende begeleider van de cliënt). GO PZ Schulpweg kiest er bewust voor om cliënten in het begin van hun verblijf wat meer te ondersteunen en rust te gunnen en pakt het onderwerp 'schoonmaak' vervolgens gedurende de begeleiding wat actiever op. Het signaleren van nalatigheid in schoonmaakzaken doen groepswerkers en gezinsbegeleiders samen onder andere middels groepsapps. Verder is er meer aandacht besteed aan het aankleden van de ruimtes, al blijft het geheel weinig uitnodigend voor kinderen. Verder zagen we enkele kleine gebreken in de gemeenschappelijke ruimten zoals loszittende gordijnen. Een televisie die in een van de woonkamers ontbrak tijdens het initiële onderzoek, is nog steeds niet vervangen.

5. Zorg ervoor dat de cliënten zich gehoord voelen. Ga het gesprek aan over de ongenoegen, zorgen en spanningen en stem de begeleiding hierop af.

GO PZ Schulpweg heeft veel ingezet op het horen van cliënten. Zo heeft GO PZ Schulpweg een anonieme tevredenheidsenquête afgenomen in maart en april jl. Daarnaast is de klachtenprocedure toegankelijker gemaakt. Voor de formele klachtenprocedure kunnen cliënten nog steeds gebruik maken van het e-mailadres klachten@prokinozorg.nl. Daarnaast is er een direct e-mailadres ("deelhetermetons") ingesteld waar cliënten laagdrempelig hun zorgen kunnen delen als zaken in hun ogen niet helemaal goed gaan. Klachten en signalen zijn volgens GO PZ Schulpweg een vast onderdeel van de teamoverleggen. Dit zagen de toezichthouders echter niet terug in de notulen van twee recente overleggen.

Alle gesproken cliënten geven aan heel tevreden te zijn met de begeleiding van GO PZ Schulpweg. Een treffend voorbeeld is een cliënt die zowel de oude als de nieuwe situatie heeft meegemaakt en daarbij dezelfde begeleider heeft gehouden. Uitte zij in het primaire onderzoek nog haar ontevredenheid, nu was zij meer dan tevreden met de begeleiding, de hulp die zij heeft ontvangen en de manier waarop zij door haar begeleider wordt bejegend. Zij en ook de andere drie geïnterviewde cliënten gaven aan dat ze zich gehoord en gezien voelen. Dat blijkt ook uit de resultaten van de anonieme tevredenheidsvragenlijst die in maart en april jl. door cliënten is ingevuld.

GO PZ Schulpweg organiseerde voorheen al bewonersbijeenkomsten. De opkomst van cliënten was echter beperkt onder andere door het tijdstip. GO PZ Schulpweg heeft het tijdstip daartoe aangepast. Daarnaast is er een inspraakbijeenkomst georganiseerd om actief in gesprek te gaan over de wensen en ideeën van cliënten ten aanzien van de voorgenomen renovatie van de opvang en diverse andere thema's. Door daarbij ook voor eten en kinderopvang te zorgen, werd een laagdrempelige en gastvrije sfeer gecreëerd waarin cliënten zich vrij voelden om hun ervaringen en suggesties op vier thema's te delen. Deze bijeenkomst leverde waardevolle inzichten en praktische verbeterpunten op. Ook droeg deze bij aan een gevoel van onderlinge verbondenheid tussen de aanwezige cliënten, hetgeen ook blijkt uit vastgelegde resultaten in het document 'bewonersscan' en uit de gesprekken met de geïnterviewde cliënten. De teammanager is dan ook voornemens om deze vorm structureel in te gaan zetten.

Een belangrijk aandachtspunt blijft het goed onder de aandacht brengen van het klachtenmailadres bij cliënten. Daarnaast is het van belang dat signalen en klachten, inclusief de opvolging ervan, actief worden gedeeld en besproken binnen het team. Zo kan er gezamenlijk worden geleerd en gericht worden gewerkt aan verdere verbetering van de kwaliteit van zorg.



Oordeel

Gelet op het hiervoor vermelde komt het Toezicht Wmo per verbetermaatregel tot het volgende oordeel:

Verbetermaatregel	Oordeel	Aandachtspunt en/of advies
<i>Zorg voor volledige en eenduidige begeleidingsplannen met SMART-geformuleerde acties en doelen.</i>	Voldoet deels: Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel deels voldoende uitgevoerd.	Aandachtspunten: - Zorg ervoor dat de acties SMART geformuleerd worden en dat begeleiders daarin ook hun rol en aandeel benoemen. - Zorg ervoor dat alle begeleiders bekend zijn met het voorbeeld begeleidingsplan. - Advies: Prioriteer doelen om goed te kunnen sturen.
<i>Leg de evaluaties in het dossier vast. Signaleer en registreer tussentijdse wijzigingen en pas, indien nodig, het begeleidingsplan aan.</i>	Voldoet deels: Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel deels voldoende uitgevoerd.	Aandachtspunten: - Geef duidelijkheid aan begeleiders of en hoe de nieuwe werkwijze moet worden toegepast op bestaande plannen. - Zorg ervoor dat alle evaluaties consistent en tijdig worden vastgelegd, zoals de 12-wekenevaluatie op ouderschap en de bijbehorende GAS-score, zodat de voortgang helder en meetbaar is.
<i>Breng risico's structureel en volgens beleid in kaart. Onderneem concrete acties bij potentiële risico en leg dit vast in het cliëntdossier.</i>	Voldoet grotendeels: Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel grotendeels voldoende uitgevoerd.	Aandachtspunt: - Vertaal de opvolging van gesignaleerde risico's expliciet naar concrete acties voor de begeleiding.
<i>Zorg voor een veilige en schone leefomgeving. Heb daarbij aandacht voor de gemeenschappelijke ruimtes en faciliteer de cliënten bij het schoonmaken. Pak acuut de schimmel en kakkerlakkenplaag aan.</i>	Voldoet: Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel voldoende uitgevoerd.	Adviezen: - Blijf investeren in sfeer en kindvriendelijkheid, denk aan kleur, decoratie en kindgerichte elementen - Los eenvoudige gebreken op en borg de signalering en opvolging van dergelijke gebreken.
<i>Zorg ervoor dat de cliënten zich gehoord voelen. Ga het gesprek aan over de ongenoegen, zorgen en spanningen en stem de begeleiding hierop af.</i>	Voldoet: Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel voldoende uitgevoerd.	Adviezen: - Niet alle cliënten blijken bekend te zijn met het klachtenmailadres. Het bereik en de zichtbaarheid hiervan kan nog vergroot worden. - De opvolging van signalen en klachten dient structureel teruggekoppeld te worden binnen het team, zodat van signalen kan worden geleerd en ze ook daadwerkelijk leiden tot verbetering.

**Tot slot**

GO PZ Schulpweg heeft sinds het initiële preventieve onderzoek op alle facetten gewerkt aan verbetering met aantoonbaar positieve resultaten. Toezicht Wmo complimenteert GO PZ Schulpweg met de gemaakte stappen, de inzet en de lerende en reflectieve houding waarmee dit gepaard gaat. Wij hebben er vertrouwen in dat deze lijn wordt voortgezet om de kwaliteit van de ondersteuning nog verder te verbeteren. Toezicht Wmo beëindigt hierbij het heronderzoek en draagt de monitoring van de nog te nemen stappen over aan de gemeente Rotterdam.

Vragen

Heeft u nog vragen naar aanleiding van deze brief dan kunt deze, onder vermelding van het referentienummer per e-mail stellen aan regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl of telefonisch via bovenstaand telefoonnummer.

Met vriendelijke groet,

Toeziethouder Wmo



BIJLAGE 1: VERANTWOORDING VAN HET TOEZICHT

Toezicht Wmo voerde een heronderzoek uit bij GO PZ Schulpweg.

Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) De schriftelijke reactie van GO PZ Schulpweg d.d. 21 mei 2025 met de stand van zaken in de verbeter- en aandachtspunten en de op 10 juli 2025 nagestuurde stukken
- 2) Aankondiging van het onderzoek per brief d.d. 3 juli 2025 aan GO PZ Schulpweg met de invulling en planning van de onderzoeksdag
- 3) Schouw op de locatie begeleid door een groepswerker
- 4) Onderzoek van vier cliëntdossiers
- 5) Interviews op 17 juli 2025 met:
 - Bestuurder
 - Beleidsadviseur
 - Twee gezinsbegeleiders
 - Gedragswetenschapper
 - Teammanager
 - Accountmanager
 - Vier cliënten
- 6) Analyse van kwaliteitsdocumenten:
 - Aanmeldformulier gezinsopvang voor verwijzers
 - Agenda en notulen van teamvergaderingen van juni en juli 2025
 - Behoeftenscan Gezinsopvang Prokino Zorg
 - Cliëntroute uitgelicht
 - Huis- en leefregels gezinsopvang
 - Interne afspraken rondom ervaren veiligheid en interactie
 - Interne afspraken rondom afstemming groepswerkers en gezinsbegeleiders
 - KPI- score formulier
 - Proces m.b.t. controle door begeleiders en groepswerkers op hygiëne
 - Prokino escalatiemodel 2024
 - RiS 2.0 Toelichting NJI
 - Schematische cliëntroute
 - Schematisch overzicht plan cyclus
 - Verbetermaatregelen GOV
 - Voorbeeldplan
- 7) Eindgesprek d.d. 17 juli 2025 met de bestuurder, beleidsadviseur, teammanager, accountmanager



- 8) Verzending brief aan GO PZ Schulpweg voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging en afhandeling van de vervolgprocedure (voorgenomen openbaarmaking van de definitieve brief en de mogelijkheid voor GO PZ Schulpweg om een reactie van 200 woorden in te leveren op het definitieve rapport).
- 9) Vaststelling rapport en verzending van het rapport GO PZ Schulpweg 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 deelnemers 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 GEZINSOPVANG VAN PROKINO ZORG LOCATATIE SCHULPWEG

Geachte heer,

Hartelijk dank voor uw brief over het bezoek, dat u samen met mevrouw, hebt gebracht aan ons team de Gezinsopvang.

We zijn blij te lezen dat u bij het heronderzoek naar eerdere verbetermaatregelen, dat u op 17 juli 2025 uitvoerde, een positieve indruk hebt gekregen. Het team en de betrokken cliënten van de Gezinsopvang hebben het bezoek ook als prettig en open ervaren.

Het blijft voor het team een uitdaging om steeds te manoeuvreren tussen het stimuleren van zelfredzaamheid enerzijds en het waar nodig ondersteunen anderzijds, gegeven de complexe problemen waar vrijwel alle cliënten mee te maken hebben. Met de opgepakte verbeteringen, jullie aandachtspunten en met de deskundigheid en ervaring van het team hebben we veel vertrouwen in de ingeslagen weg.

Dank voor de impuls die vanuit jullie bezoek en aanbevelingen is gekomen, deze hebben ons ook op weg geholpen.

Met vriendelijke groeten,

..... Bestuurder