

DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR Pameijer – Woonlocatie Stadstimmerwerf Schiedam

Rapportage naar aanleiding van kwaliteitstoezicht

Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond

November 2025

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
EINDOORDEEL.....	3
1. INLEIDING	5
1.1 Aanleiding.....	5
1.2 Afbakening.....	5
1.3 Pameijer	5
1.4 Onaangekondigd toezicht naar aanleiding van het bezoek van 8 september 2025	6
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.....	9
2.3 Veiligheid	10
2.5 Respect en rechten.....	14
BIJLAGE 1 VERANTWOORDING.....	16
BIJLAGE 2 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND	18
BIJLAGE 3 REACTIE PAMEIJER	19

EINDOORDEEL

Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) voerde op maandag 8 september 2025 een kwaliteitsonderzoek uit bij Pameijer woonlocatie Stadstimmerwerf Schiedam (hierna: Pameijer SW). 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 niet
1.8	De ontwikkeling van cliënt en de verleende ondersteuning wordt aantoonbaar periodiek geëvalueerd.	Voldoet deels
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 deels
3.1	Er wordt voldoende rekening gehouden met de fysieke en sociale veiligheid van cliënten.	Voldoet grotendeels niet
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 grotendeels niet

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 voor duidelijke verantwoordelijkheden binnen het evaluatieproces en borg dat evaluaties tijdig worden goedgekeurd in Pluriform.
3. Zorg ervoor dat het professionele netwerk van cliënten in kaart is gebracht.
4. Breng de individuele veiligheidsrisico's voor alle cliënten volledig in kaart, leg dit vast in cliëntdossiers samen met de afspraken en opvolging.
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. Zorg ervoor dat het beleid en de richtlijnen met betrekking tot privacy en cliëntgegevens, klachten en cliënttevredenheid op de woonlocatie daadwerkelijk worden geïmplementeerd en dat alle cliënten hierover geïnformeerd zijn.

Toezicht Wmo verwacht dat deze punten **uiterlijk op 16 februari 2026** zijn geborgd in de organisatie. Pameijer dient Toezicht Wmo **uiterlijk op 2 maart 2026** hierover te informeren. Toezicht Wmo zal vervolgens een heronderzoek verrichten op de uitvoering van deze verbetermaatregelen.

Adviezen

Daarnaast formuleert Toezicht Wmo de volgende adviezen:

- Zorg ervoor dat medewerkers duidelijkheid krijgen over hun verantwoordelijkheden binnen de cliëntdossiers.
- Zorg ervoor dat alle medewerkers voldoende training ontvangen om het systeem Pluriform optimaal te kunnen gebruiken.
- Zorg ervoor dat er structureel afgestemd wordt over de situatie en ontwikkeling van de cliënt.
- Zorg voor een duidelijke verbindende laag tussen de wooncoaches A en het management, zodat afstemming, communicatie en kennisdeling geborgd blijven.
- Zorg ervoor dat het consultatieteam binnen Pameijer tijdig wordt benaderd bij uitval van medewerkers of bij complexe thema's.
- Zorg ervoor dat cliënten op de hoogte zijn van de geldende huisregels en dat deze makkelijk en/of zichtbaar terug te lezen zijn voor de cliënten.
- Zorg ervoor dat medewerkers geschikte tools gebruiken om risico's en wijzigingen effectief in kaart te brengen.
- Zorg ervoor dat cliënten op een laagdrempelige manier signalen, suggesties over hun veiligheidsgevoel en meldingen van incidenten kunnen delen met medewerkers, en vraag dit zo nodig actief bij de cliënten na.
- Test het brandalarm zo spoedig mogelijk op de locatie.

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 SW 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 Rotterdam-Rijnmond. Aanbieders worden bij deze vorm van toezicht willekeurig geselecteerd. Toezicht Wmo heeft in 2025 aangekondigd op vier woonlocaties van Pameijer een kwaliteitstoezicht te verrichten. Het bezoek aan Pameijer SW is het vierde en laatste bezoek in deze geplande reeks. De overige drie locaties waren: 't Ronde Sant in Ridderkerk, Delfshaven Kapiteinsbuurt in Rotterdam en Perzikgaard in Spijkenisse.

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 zet zich in voor persoonlijke groei en ondersteunt mensen met beperkingen of kwetsbaarheden, zodat zij zelfstandig en waardevol kunnen deelnemen aan de samenleving. De aanpak is gebaseerd op talentontwikkeling, het versterken van eigen regie en het bieden van tijdelijke ondersteuning.

Pameijer SW

Pameijer SW is gehuisvest in een monumentaal pand, een voormalige klosterschool en klooster in Schiedam en heeft plek voor 24 Wmo en Wlz-cliënten. Het team bestaat momenteel uit 10 (assistent) wooncoaches A en één wooncoach B die langdurig ziek is. Samen zijn zij verantwoordelijk voor de persoonlijke begeleiding van 24 cliënten, van wie er 18 een Wmo indicatie hebben. De locatie biedt onderdak aan mensen die behoefte hebben aan een beschermde woonplek. Pameijer SW ondersteunt deze cliënten in het leren, ontwikkelen en herstellen. Over het algemeen stromen de cliënten na drie jaar door naar een andere woonvorm of, in enkele gevallen, naar zelfstandig wonen. Voor sommige cliënten betekent deze voorziening de maximaal haalbare vorm van zelfstandig wonen. Voor hen is er de mogelijkheid zo lang mogelijk in de woonlocatie te verblijven. Doordat de doelgroep binnen de locatie steeds zwaardere zorgvragen heeft, doen zich vaker situaties voor zoals vernielingen en geluidsoverlast. Dit brengt met zich mee dat Pameijer SW hierover regelmatig meldingen ontvangt. Pameijer SW probeert hierin een bemiddelende rol te spelen door intensief in gesprek te gaan met cliënten, burens en de buurtagent.

De cliënten beschikken over een appartement met een eigen keuken en badkamer. De appartementen zijn verdeeld over de begane grond en twee verdiepingen binnen de twee panden

(klooster- en schoolpand). Daarnaast is er een ruime gezamenlijke huiskamer met open keuken die door cliënten vrij gebruikt kan worden in het kloostergebouw. Voor cliënten zonder eigen wasmachine of droger is er een gezamenlijke wasruimte beschikbaar. De huiskamer beschikt over een zithoek, eethoek en keuken, waar regelmatig gezamenlijke activiteiten voor cliënten worden georganiseerd.

De locatie beschikt verder over een binnentuin die door cliënten veelvuldig wordt gebruikt. Voor cliënten met een auto zijn er twee parkeerplaatsen op het terrein, en daarnaast is er een fietsenstalling aanwezig. In alle gebouwen zijn op alle verdiepingen beveiligingscamera's geïnstalleerd. De camera's zijn gericht op de gemeenschappelijke ruimten.

1.4 Onaangekondigd toezicht naar aanleiding van het bezoek van 8 september 2025

Na het initiële onderzoek kwamen twee belangrijke punten naar voren die de veiligheid van de cliënten op de locatie beïnvloeden. Om die reden is besloten vooruitlopend op het definitieve rapport het bestuur te verzoeken uiterlijk 23 september 2025, passende maatregelen te treffen om beide punten aan te pakken. De twee punten hadden betrekking op:

7. Brandveiligheid: In één van de panden was het brandmeldsysteem tijdelijk verstoord, waardoor het slow-whoop alarm² minder luid klonk. Er is verzocht te controleren of het alarm voldoende hoorbaar was voor cliënten en, indien nodig, passende maatregelen te treffen.
8. Cliëntdossiers: Bij een cliënt die twee maanden op de locatie verbleef, ontbrak een ondersteuningsplan en risicoanalyse, ondanks signalen uit dagelijkse rapportages die relevant zijn voor begeleiding en veiligheid. Er is verzocht het dossier op cruciale punten aan te vullen en hetzelfde te doen voor andere recent ingestroomde cliënten met onvolledige dossiers.

Met een onaangekondigd toezichtsbezoek op 29 september 2025 heeft Toezicht Wmo vervolgens de voortgang en de uitvoering van de bovengenoemde maatregelen gecontroleerd. Uit dit bezoek kwam naar voren dat beide eerder gesignaleerde punten voor dat moment in voldoende mate waren opgepakt. Het brandmeldsysteem functioneerde weer naar behoren en de hoorbaarheid van het alarm was gecontroleerd. Het systeem was echter nog niet in de praktijk getest door middel van een oefening. Op 1 oktober 2025 is het bestuur daarom schriftelijk geadviseerd om het brandalarmsysteem op korte termijn in de praktijk te testen. Daarnaast zijn de cliëntdossiers op de cruciale punten aangevuld. De overige (aanvullende) verbetermaatregelen worden in dit rapport nader toegelicht.

² Een slow-whoop alarm is een langzaam op- en aflopende toon die bij brand waarschuwt en een rustige, gecontroleerde ontruiming ondersteunt.

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 SW voldoet grotendeels niet aan dit criterium.

Voor de dossiervorming maakt Pameijer organisatiebreed gebruik van het elektronisch cliëntdossier (ECD) *Pluriform*.

In alle vier de cliëntdossiers waren zowel een situatiebeschrijving als een voorgeschiedenis opgenomen. Daarnaast beschikten alle dossiers over een indicatie en werd er structureel over de cliënt gerapporteerd. In twee van de vier cliëntdossiers was een ondersteuningsplan aanwezig. Deze plannen waren echter niet ondertekend door de cliënt. Bij de overige twee cliëntdossiers ontbrak het ondersteuningsplan.

In drie van de vier dossiers waren doelen beschreven, maar deze waren niet SMART geformuleerd. In sommige gevallen kwam het doel en de uitgewerkte stap nagenoeg overeen. Wat betreft de afstemming: in alle vier de cliëntdossiers was de interne afstemming zichtbaar vastgelegd.

Tot slot bleek uit één van de geraadpleegde cliëntdossiers, betreffende een cliënt die twee maanden woonachtig was binnen Pameijer SW, dat er diverse onderdelen ontbraken. Behalve de situatiebeschrijving en het interne netwerk waren vrijwel alle andere onderdelen (zoals doelen, externe afstemming, risicoanalyse en privacy- en gegevensindeling) niet ingevuld. Wel werd er consequent gerapporteerd na de contactmomenten met de cliënt. Uit deze rapportages kwam naar voren dat er bepaalde risico's bij de cliënt aanwezig waren. Deze risico's waren echter niet verder uitgewerkt in het dossier (zie criterium 3.1).

Aanvullende bevindingen naar aanleiding van het onaangekondigd toezicht

Tijdens het onaangekondigde bezoek op 29 september 2025 bleek dat de drie dossiers van cliënten die minder dan een half jaar geleden op de locatie waren ingestroomd, doelen en bijbehorende acties bevatten. Dit is een positieve ontwikkeling. Tegelijkertijd gaven medewerkers aan dat er nog onduidelijkheid bestaat over wie verantwoordelijk is voor bepaalde onderdelen binnen het dossier, en dat het systeem niet optimaal wordt benut omdat niet alle medewerkers voldoende getraind zijn om ermee te werken.

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

De ondersteuning van Pameijer SW voldoet deels aan dit criterium.

Het document *Beleid cliëntdossier in Pluriform* van Pameijer beschrijft dat het persoonsbeeld, de risico's en de doelen twee keer per jaar door de wooncoach samen met de cliënt worden geëvalueerd. Daarbij worden ook de arrangeur, het professionele- en sociaal netwerk altijd uitgenodigd. De wooncoach legt de evaluatie vast in een verslag en past het cliëntplan aan indien nodig. De geïnterviewde wooncoaches wisten dat de evaluaties halfjaarlijks moeten plaatsvinden. *Pluriform* ondersteunt de wooncoach hierbij door middel van herinneringen die het systeem genereert. Tijdens inzage in vier cliëntdossiers bleek dat conform de interne richtlijnen bij drie cliënten een evaluatie had plaatsgevonden. Omdat de plannen echter nog niet waren geaccordeerd door de arrangeur, waren de evaluaties (en eventuele bijgestelde doelen) niet zichtbaar in het dossier. Wanneer de evaluatie niet wordt geaccordeerd, wordt deze ook niet zichtbaar in het dossier, waardoor het risico ontstaat dat de ondersteuning niet aansluit bij de actuele situatie en bevindingen. Bij één van deze drie cliëntdossiers stond de evaluatie sinds januari 2025 in afwachting van accordering door de arrangeur. De vierde cliënt was sinds twee maanden doorgestroomd naar de woonlocatie, daarom had voor deze cliënt nog geen halfjaarlijkse evaluatie plaatsgevonden. Voor de wooncoaches was de rolverdeling tussen henzelf en de arrangeur niet helder bij het bijhouden van het dossier en het verwerken van de uitkomsten van de evaluatie.

Verbetermaatregel

1. Zorg ervoor dat de cliëntplannen concreet en eenduidig worden opgesteld aan de hand van SMART-geformuleerde doelen.
2. Zorg voor duidelijke verantwoordelijkheden binnen het evaluatieproces en borg dat evaluaties tijdig worden goedgekeurd in *Pluriform*.

Advies

- Zorg ervoor dat medewerkers duidelijkheid krijgen over hun verantwoordelijkheden binnen de cliëntdossiers.
- Zorg ervoor dat alle medewerkers voldoende training ontvangen om het systeem *Pluriform* optimaal te kunnen gebruiken.

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 SW voldoet grotendeels aan dit criterium.

De onderlinge afstemming tussen de beroepskrachten is binnen Pameijer SW geborgd in de vorm van een maandelijks werkoverleg waarbij verschillende agendapunten aan bod komen. Wooncoaches hebben ook de mogelijkheid om cliëntcasussen tijdens dit overleg te bespreken. De toezichthouders hebben notulen ingezien van de laatste twee werkoverleggen, waarin naar aanleiding van één casus opschaling naar het consultatieteam binnen Pameijer werd geadviseerd. Eén van de wooncoaches gaf aan dat een aparte vorm van casusoverleg wenselijk zou zijn, omdat het huidige casusoverleg binnen de werkoverleggen afhankelijk is van het eigen initiatief van de wooncoach.

Daarnaast gaven twee gesproken wooncoaches aan dat de actiepunten uit de werkoverleggen niet altijd worden opgevolgd, omdat hier geen duidelijk eigenaarschap aan is gekoppeld. Hierdoor komen dezelfde actiepunten herhaaldelijk terug op de actielijst.

Door de langdurige uitval van wooncoach B ontbreekt bovendien een belangrijke schakel tussen de overige wooncoaches en het management. Dit heeft niet alleen gevolgen voor het overzicht en de voortgang van openstaande zaken, maar belemmert ook het tijdig oppakken van vastlopende kwesties en het beschikbaar stellen van expertise bij complexe thema's.

Bij de start en afronding van de nachtdienst vindt een mondelinge overdracht plaats tussen de wooncoaches. Alle cliëntgerelateerde informatie wordt hierbij vastgelegd in het cliëntdossier.

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

De ondersteuning van Pameijer SW voldoet deels aan dit criterium.

De gesproken wooncoaches gaven aan dat het professionele netwerk van cliënten bij plaatsing in kaart wordt gebracht en in het dossier wordt vastgelegd onder *externe professionals*. De toezichthouders zagen dit echter slechts in twee van de vier cliëntdossiers terug.

Uit de interviews met medewerkers bleek dat, waar mogelijk, afstemming met behandelaren plaatsvindt en dat het professionele netwerk, indien van toepassing, wordt betrokken bij de evaluatie van de ondersteuning van de cliënt. De toezichthouders konden dit niet verifiëren, omdat de evaluaties ten tijde van het onderzoek nog niet waren geaccordeerd en daardoor niet zichtbaar waren in het cliëntendossier.

Verbetermaatregel

3. Zorg ervoor dat het professionele netwerk van cliënten in kaart is gebracht.

Advies

- Zorg ervoor dat er structureel afgestemd wordt over de situatie en ontwikkeling van de cliënt.
- Zorg voor een duidelijke verbindende laag tussen de wooncoaches A en het management, zodat afstemming, communicatie en kennisdeling geborgd blijven.
- Zorg ervoor dat het consultatieteam binnen Pameijer tijdig wordt benaderd bij uitval van medewerkers of bij complexe thema's.

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 SW voldoet grotendeels niet aan dit criterium.*

Individuele risico-inventarisatie maakt deel uit van het beleid van Pameijer en is onder meer vastgelegd in het kwaliteitsdocument *Richtlijn cliëntdossier*. Volgens de richtlijn van Pameijer wordt een signaleringsplan samen met de cliënt opgesteld als blijkt dat een signaleringsplan noodzakelijk is. Uit een interview met een van de wooncoaches bleek dat de risico-inventarisatie samen met de arrangeur wordt opgesteld, maar dat onduidelijk is wie de leiding hierover heeft. Door de hoge werkdruk blijven sommige zaken, zoals het signaleren van risico's, soms onderbelicht.

De toezichthouders constateerden dat de risico's in drie van de vier beoordeelde cliëntdossiers waren gelabeld en gewogen. Echter was niet duidelijk waarom er op een risicogebied laag, gemiddeld of hoog werd gescoord. De onderbouwing voor de score ontbrak eveneens in de dossiers. Tevens was het niet duidelijk welk gedrag bij welk specifiek risico hoort en welke interventies in dat geval toegepast zouden moeten worden.

In het vierde cliëntdossier ontbrak de risico-inventarisatie volledig terwijl uit interviews met de betrokken wooncoach en manager, maar ook uit de rapportages, naar voren kwam dat er bij deze cliënt wel sprake was van belangrijke risico's die van invloed kunnen zijn op de veiligheid en het welzijn van deze cliënt

Aanvullende bevindingen naar aanleiding van het onaangekondigd toezicht.

Tijdens het onaangekondigde bezoek op 29 september 2025 bleek dat in de drie dossiers van cliënten die minder dan een half jaar geleden op de locatie waren ingestroomd, de risico's in kaart waren gebracht. Net als bij de dossiers die op 8 september 2025 waren ingezien, bestond er echter nog steeds onduidelijkheid over de manier waarop deze risico's waren gescoord. Uit de gesprekken met de aanwezige medewerkers bleek bovendien dat er geen speciale tools worden ingezet om risico's en eventuele wijzigingen daarin in kaart te brengen.

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 SW voldoet deels aan dit criterium.

Pameijer borgt organisatiebreed het melden van incidenten en calamiteiten en bevordert 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 bij Pameijer SW bleken de medewerkers goed op de hoogte van het beleid te zijn en worden er regelmatig meldingen gedaan. De toezichthouders bekeken een kwartaaloverzicht met meldingen en constateerden uit de notulen van één van de twee recente teamoverleggen dat incidenten worden besproken. Tegelijkertijd werd vastgesteld dat een incident, dat bij het Wmo-toezicht gemeld had moeten worden, niet is gemeld. Op bestuursniveau vinden momenteel gesprekken hierover plaats tussen Toezicht Wmo en Pameijer. De gesprekken richten zich op het borgen en opnemen van de wettelijke definitie van *geweld bij de verstrekking van voorzieningen* in het beleid.

Ook tijdens een recent kwaliteitsonderzoek van Toezicht Wmo op drie andere locaties van Pameijer kwam naar voren dat de wettelijke definitie van *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 waarbij het proces en de procedures worden geactualiseerd. 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 SW voldoet grotendeels aan dit criterium.

Hygiëne

Beide panden van Pameijer SW zagen er tijdens de schouw optisch schoon uit. Voor het schoonhouden van de openbare ruimtes komt er wekelijks een schoonmaakbedrijf. Daarnaast gaven de wooncoaches aan dat zowel cliënten als zij gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de hygiëne in de gemeenschappelijke ruimtes. Sommige cliënten hebben huishoudelijke ondersteuning voor de eigen appartementen als onderdeel van de Wmo ondersteuning.

Veiligheid

In beide panden hangen er op alle verdiepingen veiligheidscamera's die gericht zijn op gemeenschappelijke ruimtes en deuren die naar buiten leiden. Deze beelden zijn op een scherm te zien in het kantoor van de wooncoaches.

Een wooncoach merkte op dat het pand mooi is, maar twijfelt of het geschikt is voor de doelgroep, met name vanwege de vele hoekjes waar onveilige situaties kunnen ontstaan. Eén cliënt gaf aan dat er in het verleden was ingebroken in diens kamer, en dat hij/zij daarom een camera had geplaatst.

De toezichthouders vernamen van cliënten en wooncoaches dat er verschillende huisregels zijn waaraan cliënten zich moeten houden. Deze regels worden bij de plaatsing van een nieuwe cliënt doorgenomen. Uit de cliëntinterviews bleek echter dat zij niet weten waar zij de regels kunnen terugvinden of nalezen. Enkele regels binnen Pameijer SW zijn dat bezoekers aangemeld moeten worden, verblijf van cliënten buiten de woonlocatie gemeld moet worden en er geen harddrugs gebruikt mag worden. De teammanager gaf verder aan dat er, naar aanleiding van de recente onrust, gedurende twee weken een zorgbeveiliger was ingezet om het veiligheidsgevoel van de cliënten te vergroten. Volgens deze medewerker had dit echter niet het gewenste effect.

Bedrijfshulpverlening

Binnen Pameijer SW is bedrijfshulpverlening (BHV) georganiseerd. Wooncoaches zijn verplicht om jaarlijks een BHV-cursus te volgen. Inzage in drie medewerkersdossiers laat zien dat de betreffende wooncoaches de cursus hadden gevolgd.

Tijdens de schouw van de locatie constateerden de toezichthouders dat de verdiepingen waren voorzien van gekeurde brandblussers, de kamers van rookmelders, en dat de nooduitgangen zichtbaar waren gemarkeerd en vrij toegankelijk. Vier cliënten gaven aan dat het brandalarm regelmatig afgaat, zonder dat er sprake is van brand of rookontwikkeling. Zij gaven aan dat dit voor een onveilig gevoel en onrust zorgt, vooral wanneer het brandalarm 's nachts afgaat. Een cliënt gaf aan dat het geluid van het brandalarm daardoor zachter was gezet, zodat het minder storend is voor de cliënten. De toezichthouders vernamen bij navraag bij het management van de locatie dat er momenteel sprake is van een storing in het brandmeldsysteem, waaraan gewerkt wordt om dit te verhelpen. Op de vraag van de toezichthouders of het geluid van het brandalarm daadwerkelijk zachter was gezet, werd bevestigend geantwoord. De vier cliënten die werden gesproken, waren bekend met de ontruimingsoefeningen.

Aanvullende bevindingen naar aanleiding van het onaangekondigde bezoek

Tijdens het onaangekondigde bezoek van 29 september 2025 aan de locatie vernamen de toezichthouders dat het brandmeldsysteem naar behoren functioneert en dat de hoorbaarheid door een extern bedrijf is gecontroleerd, maar nog niet in de praktijk is getest.

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

De ondersteuning van Pameijer SW voldoet aan dit criterium.

Binnen de locatie is 24-uurs zorg georganiseerd. Overdag en in de avond zijn er twee wooncoaches aanwezig voor zowel intramuraal als extramurale ondersteuning en in de nacht is er een slapende wacht die kantoor houdt op een andere locatie van Pameijer op vijf minuten afstand van Pameijer SW. Cliënten en medewerkers bevestigden dit tijdens de interviews.

Verbetermaatregelen

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

Advies

- Zorg ervoor dat cliënten op de hoogte zijn van de geldende huisregels en deze makkelijk en/of zichtbaar terug te lezen zijn voor de cliënten.
- Zorg ervoor dat medewerkers geschikte tools gebruiken om risico's en wijzigingen effectief in kaart te brengen.
- Zorg ervoor dat cliënten op een laagdrempelige manier signalen, suggesties over hun veiligheidsgevoel en meldingen van incidenten kunnen delen met medewerkers, en vraag dit zo nodig actief bij de cliënten na.
- Test het brandalarm zo spoedig mogelijk op de locatie.

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 SW voldoet aan dit criterium

Tijdens de inzage van drie medewerkersdossiers (twee wooncoaches (A) en een assistent-wooncoach) constateerden de toezichthouders dat alle drie medewerkers over een passende opleiding beschikten. De twee wooncoaches hadden certificaten behaald voor Licht Verstandelijk Beperkt (LVB) Basis, Bedrijfshulpverlening (BHV), medicatiebeheer en Omgang met Gedragsproblematiek bij Woonbegeleiding (OGW). De assistent-wooncoach beschikte over dezelfde

certificaten, met uitzondering van het LVB Basis-certificaat. Volgens het opleidingsplan van Pameijer moeten ook assistent-wooncoaches de opleiding LVB Basis volgen. De assistent- wooncoach is echter recentelijk in dienst getreden bij Pameijer, waardoor deze opleiding nog niet gevolgd kon worden.

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

De ondersteuning van Pameijer SW voldoet aan dit criterium.

Het beleid van Pameijer schrijft voor dat alle medewerkers een geldige en passende Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) moeten hebben. Dit geldt eveneens voor stagiaires en vrijwilligers die binnen Pameijer actief zijn. Volgens het beleid wordt een VOG om de drie jaar opnieuw opgevraagd. Tijdens de inzage van drie personeelsdossiers constateerden de toezichthouders dat in alle dossiers een geldige VOG aanwezig was, die niet ouder was dan drie jaar.

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 SW voldoet grotendeels niet 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 één van de drie dossiers was een toestemmingsformulier en een machtiging met betrekking tot privacy en gegevensdeling aanwezig. Beide documenten waren echter niet ondertekend. Volgens de wooncoaches die de dossiers toonden, hadden deze formulieren ook in de overige drie dossiers opgenomen moeten zijn, maar dit was niet gebeurd.

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

in dienen. 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.

Uit de interviews bleek dat cliënten met klachten bij de medewerkers terecht kunnen, wat zowel door de medewerkers als door de cliënten werd bevestigd. Hoewel Pameijer over een formele klachtenprocedure beschikt, waren de vier gesproken cliënten hiervan niet op de hoogte.

Cliëntparticipatie

Binnen de woonlocatie wordt maandelijks het Gezamenlijk Overleg (hierna GO-overleg) voor bewoners georganiseerd, waarbij cliënten worden uitgenodigd om actief deel te nemen. Tijdens dit overleg kunnen cliënten onderwerpen aandragen waar zij tegenaan lopen. De besproken onderwerpen zijn over het algemeen praktisch van aard, zoals bijvoorbeeld deuren die niet goed sluiten. Drie van de vier geïnterviewde cliënten waren op de hoogte van het bestaan en de frequentie van het GO-overleg.

De woonlocatie beschikte niet over een eigen cliëntenraad. De gesproken cliënten hebben aangegeven niet eerder contact te hebben gehad met de cliëntenraad van Pameijer.

Cliënttevredenheid

De teammanager gaf aan dat klanttevredenheid centraal wordt gemeten. Uit gesprekken met zowel medewerkers als cliënten werd er verklaard dat zij niet bekend zijn met de procedure voor het meten van klanttevredenheid. Drie van de vier gesproken cliënten hebben aangegeven eerder geen verzoek te hebben ontvangen om deel te nemen aan een klanttevredenheidsonderzoek. Een vierde cliënt gaf aan recentelijk een e-mail te hebben ontvangen om deel te nemen aan een cliënttevredenheidsonderzoek, maar was daarvoor niet op de hoogte van het bestaan ervan.

Uit eerdere drie kwaliteitsonderzoeken binnen Pameijer bleek dat er recent geen organisatiebreed cliënttevredenheidsonderzoek was uitgevoerd. Wel is er met cliënten en medewerkers gewerkt aan een nieuw meetinstrument voor cliënttevredenheid. Volgens een kwaliteitsadviseur van Pameijer was de centrale cliëntenraad en de verwantenraad akkoord met deze nieuwe methode. Het eerstvolgende cliënttevredenheidsonderzoek staat gepland voor het najaar 2025.

Verbetermaatregel

6. Zorg ervoor dat het beleid en de richtlijnen met betrekking tot privacy en cliëntgegevens, klachten en cliënttevredenheid op de woonlocatie daadwerkelijk worden geïmplementeerd en dat alle cliënten hierover geïnformeerd zijn.

BIJLAGE 1 VERANTWOORDING

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

- 1) Digitaal onderzoek (KVK, internet)
- 2) Een aangekondigd bezoek aan de locatie op 8 september 2025:
- 3) Een schouw op de locatie.
- 4) Gesprek met de teammanager
- 5) Interview met twee wooncoaches A en een assistent wooncoach
- 6) Interview met vier cliënten
7. Onderzoek van vier cliëntdossiers
8. Onderzoek van drie 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 klachten
 - Hoe maken we een opleidingsplan
10. Klachtenregeling voor cliënten van Pameijer Leren de-escaleren
11. MRIC-presentatie
12. Notulen vergadering 14 juli 2025
13. Notulen vergadering 11 augustus 2025
14. 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
15. Protocol seksueel grensoverschrijdend gedrag
 - Interne regeling meldingen MRIC&M
 - Informatiebeveiligingsbeleid
 - Richtlijn huisregels
 - Richtlijn suïcidaliteit en suïcide
16. Rapportage laatste kwartaal 2024 totaal incidenten centrumgemeente Vlaardingen
17. Stroomschema klachtenregeling

18. Stroomschema MRIC-melding
19. Uitvoering-Brandveiligheid
20. Voorbeeld Checklist cliënten veiligheidsrondes
 - Opleidingsmatrix
 - Handboek privacy
21. Eindgesprek met de Raad van bestuur, teammanager en kwaliteitsadviseurs.
22. Een onaangekondigd bezoek aan de locatie op 29 september 2025.
23. Inzage drie cliëntdossiers (hiervan was één dossier eerder ingezien op 8 september 2025)
24. Twee interviews met medewerkers.
25. Brief, d.d. 1 oktober 2025, aan het bestuur: terugkoppeling onaangekondigd toezichtsbezoek
- 7) Verzending rapport aan de aanbieder voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging en afhandeling van de vervolgpprocedure (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).
- 8) 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.

Postbus 70012

Datum: 10 november 2025

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

Per e-mail verzonden

Geachte ...,

Op 6 november 2025 heeft Pameijer de definitieve rapportage van het kwaliteitsonderzoek op locatie Stadstimmerwerf ontvangen, inclusief uw reactie en beoordeling naar aanleiding van het hoor- en wederhoorproces.

Pameijer herkent zich in de bevindingen. De genoemde verbeterpunten worden actief opgepakt binnen onze interne bedrijfsvoering. Wij danken u voor de wijze waarop onze inbreng is meegenomen in de beoordeling en de aanpassingen in de rapportage.

Wij blijven ons inzetten voor continue kwaliteitsverbetering, leren en ontwikkelen.

Conform uw verzoek informeren wij u uiterlijk op 2 maart 2026 over de voortgang van de verbetermaatregelen.

Hartelijke groeten,

.....

Lid Raad van Bestuur