

DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR

Zorg voor Elkaar – locatie Capelle a/d IJssel

Rapportage naar aanleiding van signaalgestuurdtoezicht

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
1. OORDEEL.....	3
2. VERVOLGACTIES.....	4
3. INLEIDING	6
3.1 Aanleiding en doel van het toezicht.....	6
3.3 Beschrijving aanbieder en locatie	6
4. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING	8
4.1 Thema 1: Cliënt.....	8
4.2 Thema 2: Veiligheid	11
4.3 Thema 3: Professionaliteit	14
5. BIJLAGE 1 GERAADPLEEGDE DOCUMENTEN	16
6. BIJLAGE 2 REACTIE AANBIEDER	17

1. OORDEEL

In maart 2026 voerde Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) signaalgestuurd toezicht uit bij Zorg voor Elkaar, dagbestedingslocatie aan de Linie 5H in Capelle a/d IJssel. (hierna: Zorg voor Elkaar).

Dit hoofdstuk begint met een samenvatting van het oordeel van de toezichthouders, per getoetste kwaliteitsnorm, weergegeven in de onderstaande tabel. Een nadere toelichting op deze oordelen is te vinden in hoofdstuk 4. Daarnaast bevat dit hoofdstuk een overzicht van de opgelegde verbetermaatregelen en de geformuleerde adviezen.

Thema 1: Cliënt

Norm	Omschrijving	Oordeel ¹
1.1.1	De cliënt bepaalt binnen de mogelijkheden, in samenspraak met de beroepskracht de hulpvraag en de doelen van de geboden ondersteuning.	Voldoet
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	Voldoet
1.2.3	De aanbieder beschikt over een klachtenregeling.	Voldoet grotendeels
1.4.1	<i>Interne afstemming</i> De beroepskrachten stemmen onderling af over de ondersteuning van de cliënt.	Voldoet
1.4.2	<i>Externe afstemming met formele netwerk</i> De beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan de cliënt af op andere vormen van geboden hulp of zorg.	Voldoet

Thema 2: Veiligheid

Norm	Omschrijving	Oordeel
2.1.1	De beroepskracht is zich bewust van de veiligheidsrisico's van cliënt.	Voldoet grotendeels
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	Voldoet

¹ Voldoet, voldoet grotendeels, voldoet grotendeels niet of voldoet niet

2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	Voldoet grotendeels
2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	Voldoet

Thema 3: Professionaliteit

Norm	Omschrijving	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	Voldoet
3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers en stagiaires beschikken over een passende VOG.	Voldoet

Verbetermaatregelen

Norm	Verbetermaatregel
2.1.1	Zorg ervoor dat alle actuele risico's in het cliëntdossier zijn vastgelegd.
2.2.3	Pas het incidenten- en calamiteitenbeleid aan op de eisen en definities uit de Wmo en verwijst naar de juiste meldformulieren van Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond.

Advies

Norm	Advies
1.2.3	Breng het klachtenreglement regelmatig onder de aandacht van de cliënten.

2. VERVOLGACTIES

Zorg voor Elkaar voldoet aan acht van de elf getoetste normen. Drie normen zijn beoordeeld met 'voldoet grotendeels'.

Toezicht Wmo verwacht dat de verbetermaatregelen uiterlijk op **1 augustus 2026** zijn doorgevoerd binnen de organisatie van Zorg voor Elkaar. Uiterlijk op **15 augustus 2026** ontvangen wij hiervan een terugkoppeling. Vervolgens zal Toezicht Wmo een heronderzoek uitvoeren, waarbij de kwaliteitsnormen die eerder met 'voldoet grotendeels' werden beoordeeld opnieuw worden getoetst.

3. INLEIDING

3.1 Aanleiding en doel van het toezicht

Toezicht Wmo bezocht Zorg voor Elkaar naar aanleiding van een signaal. Het signaal betrof een beschieting van de dagbestedingslocatie in Rotterdam in januari 2026. Het doel van het bezoek is niet om te verifiëren of het signaal juist is, maar om te beoordelen hoe de verleende Wmo-ondersteuning in de praktijk wordt uitgevoerd en of deze voldoet aan de vastgestelde kwaliteitseisen en toetsingsnormen. Het toezicht is gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning.

3.2 Werkwijze

De toezichthouders hebben de verleende ondersteuning beoordeeld aan de hand van de kwaliteitseisen en toetsingsnormen, zoals vastgelegd in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) en het Toetsingskader van het Toezichtkader Rotterdam-Rijnmond². Dit toetsingskader richt zich op drie thema's: cliënt, veiligheid en professionaliteit. Binnen het signaalgestuurd toezicht worden uitsluitend de kernnormen binnen deze thema's getoetst en normen die raken aan het afgegeven signaal. In deze situatie past het signaal binnen de kernnormen. Kernnormen zijn een selectie van normen uit het toetsingskader waar Toezicht Wmo het meeste gewicht aan toekent en bij iedere aanbieder standaard worden getoetst.

De toetsingsnormen zijn afzonderlijk beoordeeld op basis van de kwaliteitsdocumenten van de aanbieder (zie bijlage 1) en de bevindingen tijdens het locatiebezoek op 26 maart 2026 aan de dagbestedingslocatie van Zorg voor Elkaar in Capelle a/d IJssel. Tijdens dit bezoek hebben de toezichthouders een schouw uitgevoerd, 4 cliëntdossiers ingezien en 4 medewerkersdossiers geraadpleegd. Daarnaast spraken zij met:

- De directeur
- Medewerker kwaliteit, Human Resource Management (HRM) en administratie.
- 2 ambulante woonbegeleiders
- 1 activiteitenbegeleider
- 4 cliënten

3.3 Beschrijving aanbieder en locatie

Algemene informatie

Op de (tijdelijke) locatie Linie 5H in Capelle a/d IJssel biedt Zorg voor Elkaar dagbesteding aan. Ook biedt Zorg voor Elkaar ambulante ondersteuning en huishoudelijke ondersteuning aan. De dagbestedingslocatie beslaat een grote ruimte binnen een bedrijfsverzamelgebouw, waar meerdere zorgorganisaties gehuisvest zijn. De dagbestedingsruimte bestaat uit een open

² <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/toezicht-wmo>

grote ruimte met een grote open keuken. Er is een ruimte ingericht als werkplek voor begeleiders en een inpandige af te sluiten kantoorruimte. Sanitaire voorzieningen worden gedeeld met andere huurders binnen het pand op dezelfde verdieping.

De locatie is goed bereikbaar met het OV (metro en busverbindingen) en de beschikbare parkeergelegenheid is ook toegankelijk voor mensen met een beperking.

Cliënten

Zorg voor Elkaarhad ten tijde van het onderzoek in totaal 68 cliënten. Binnen de dagbestedingslocatie is er plek voor 20 cliënten. Zorg voor Elkaar richt zich op volwassenen die niet meer zelfstandig kunnen participeren in de samenleving waarbij er extra aandacht is voor cultuursensitiviteit en het overbruggen van taalbarrières.

Team en aansturing

Het team bestaat uit een kwaliteitsmedewerker Kwaliteit/HRM/administratie, acht huishoudelijk ondersteuners, vijf begeleiders, één chauffeur en één vrijwilliger die allen aangestuurd worden door de directeur. Momenteel zijn er geen stagiaires werkzaam binnen Zorg voor Elkaar.

Toelichting signaal

In januari 2026 zijn twee panden van Zorg voor Elkaar in Rotterdam beschoten. Er loopt nog een politieonderzoek naar de beschietingen. In het pand aan de Van Speykstraat leverde Zorg voor Elkaar dagbesteding op basis van Wmo. De panden zijn op last van de burgemeester twee weken gesloten. Zorg voor Elkaar heeft veelvuldig contact gehad met de gemeente Rotterdam. Na opening van de panden zijn vertegenwoordigers van de gemeente Rotterdam ook langs geweest. Sinds maart 2026 is de dagbestedingslocatie verhuisd naar De Linie 5H in Capelle a/d IJssel. Zorg voor Elkaar heeft dit als maatregel genomen om de veiligheid van de cliënten te kunnen borgen. Ze maken tijdelijk gebruik van de ruimte van Belle Zorg. Het incident heeft veel impact gemaakt op de medewerkers van Zorg voor Elkaar. Ook cliënten zijn erg geschrokken. Het incident heeft echter niet geleid tot het stopzetten van de ondersteuning door Zorg voor Elkaar. De directie heeft deze mogelijkheid wel aan de cliënten voorgelegd. Daarnaast is er specifieke nazorg geboden voor zowel cliënten als medewerkers.

Bijzonderheden

Zorg voor Elkaar is een multiculturele zorginstelling. Zij richten zich vooral op de Turkse gemeenschap maar iedereen is er welkom. De nieuwe dagbestedingslocatie is schoon, veilig en cliëntgericht. Zorg voor Elkaar heeft hun begeleidingssystematiek en registratie in de basis goed op orde. Dit geldt ook voor het personeelsbeleid. Verbeterpunten zijn er ten aanzien van het vastleggen van actuele risico's in het cliëntdossier, de bekendheid van de klachtenregeling

bij cliënten en een correcte definitiebepaling en meldprocedure bij Toezicht Wmo omtrent calamiteiten en geweldincidenten.

4. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING

Dit hoofdstuk beschrijft per thema de normen, de bevindingen en het oordeel per norm.

Toezicht Wmo gebruikt een vierpuntschaal voor haar beoordeling. De kleuren hebben de volgende betekenis:

Oordeel	Betekenis
Voldoet	Aanbieder voldoet aan de norm. Toezicht Wmo constateert uitsluitend positieve bevindingen op deze norm.
Voldoet grotendeels	Aanbieder voldoet grotendeels aan de norm. Toezicht Wmo constateert overwegend positieve bevindingen op deze norm.
Voldoet grotendeels niet	Aanbieder voldoet grotendeels niet aan de norm. Toezicht Wmo constateert voornamelijk negatieve bevindingen op deze norm.
Voldoet niet	Aanbieder voldoet niet aan de norm. Toezicht Wmo constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve bevindingen

4.1 Thema 1: Cliënt

Toelichting

De ondersteuning sluit aan bij de behoeften en ontwikkelmogelijkheden van de cliënt en is planmatig en gestructureerd. De aanbieder bespreekt, evalueert en stelt de ondersteuning regelmatig bij. De aanbieder stemt de ondersteuning af met het (in)formele netwerk van de cliënt. De cliënt heeft inspraak en kan indien nodig laagdrempelig en onafhankelijk een klacht indienen.

Norm 1.1.1

Uitleg norm	Oordeel
De cliënt bepaalt binnen de mogelijkheden, in samenspraak met de beroepskracht de hulpvraag en de doelen van de geboden ondersteuning.	Voldoet

Wat gaat goed?

- De hulpvraag en doelen worden samen met de cliënt en waar mogelijk met de vertegenwoordiger van cliënt vastgelegd in een individueel zorgleefplan. Uit de cliëntgesprekken blijkt dat cliënten betrokken worden bij het vaststellen van doelen en deze concreet kunnen benoemen.
- Doelen sluiten aan op de ondersteuningsvragen van de cliënt en de beschikking van de gemeente.
- Zorg voor Elkaar hanteert sinds kort een nieuwe werkwijze als het om het opstellen van de zorgplannen gaat. Bij ieder doel wordt opgenomen waar cliënt tegenaan loopt, waar een cliënt naar toe wil werken en op welke wijze de cliënt zijn of haar doel wenst te bereiken. Hierbij zijn doelen en hieraan gekoppelde subdoelen concreet, inzichtelijke en SMART³ geformuleerd. Twee van de vier gecontroleerde zorgplannen waren volgens de nieuwe methodiek binnen Zorg voor Elkaar opgemaakt.
- Twee van de vier gecontroleerde zorgleefplannen in het elektronisch cliëntendossier ECD waren door de cliënten ondertekend. Een recent opgemaakt zorgplan was nog niet ondertekend door cliënt. Een vierde zorgplan stond nog in concept omdat Zorg voor Elkaar nog in afwachting is van het ondersteuningsplan vanuit de gemeente.

Norm 1.1.2

Uitleg norm	Oordeel
Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	Voldoet

Wat gaat goed?

- Elk begeleidingsmoment wordt vastgelegd in het cliëntdossier. Deze zijn tevens te koppelen aan doelen uit het zorgleefplan. Vooruit- of achteruitgang of door begeleider gesignaleerd verandering in gedrag van cliënt wordt ook gerapporteerd. Inzage in vier cliëntdossier bevestigen dit. Er wordt regelmatig gerapporteerd in het cliëntdossier.
- Uit de medewerkersgesprekken blijkt dat persoonlijk begeleiders wekelijks een persoonlijk begeleidingsgesprek voeren met de cliënt.
- Beleid binnen Zorg voor Elkaar is dat er halfjaarlijks evaluatiegesprekken plaats vinden tussen de cliënt diens de begeleider. Dit wordt vastgelegd op een evaluatieformulier. In dit formulier wordt tevens opgenomen of doelen wel of niet zijn behaald aangevuld met een onderbouwing. De risicosignalering wordt ook geëvalueerd en op dit formulier verwerkt. In

³ Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden

de vier dossiers die zijn ingezien blijkt dat evaluaties zijn vastgelegd en tijdig hebben plaatsgevonden.

Norm 1.2.3

Uitleg norm	Oordeel
De aanbieder beschikt over een klachtenregeling	Voldoet grotendeels

Wat gaat goed?

- Zorg voor Elkaar beschikt over een klachtenprocedure en een klachtenreglement voor de cliënt. Deze is zichtbaar op de website van Zorg voor Elkaar en wordt bij aanvang van de begeleiding door Zorg voor Elkaar kenbaar gemaakt aan de cliënt of diens vertegenwoordiger. Cliënten kunnen middels een klachtenformulier of laagdrempelig door middel van een gesprek met een begeleider klacht kenbaar maken.

Wat kan beter?

- Uit de interviews met cliënten kwam naar voren dat drie van de vier cliënten niet direct op de hoogte zijn van het bestaan van een klachtenregeling. De cliënten gaven wel allemaal aan eventuele klachten met hun begeleider te bespreken.

Norm 1.4.1

Uitleg norm	Oordeel
<i>Interne afstemming</i> De beroepskrachten stemmen onderling af over de ondersteuning van de cliënt.	Voldoet

Wat gaat goed?

- Binnen Zorg voor Elkaar vindt er maandelijks een teamoverleg plaats op basis van een vaste agendapunten. Voorafgaand aan het overleg wordt opgehaald welke punten de begeleiders zelf willen inbrengen waaronder casuïstiek. Er geldt een verplichte aanwezigheid voor de teamoverleggen. Inhoud van deze overleggen wordt vastgelegd in notulen.
- Het reflecteren op knelpunten en bespreken van client casuïstiek kan tijdens het teamoverleg of individueel met de directeur en/of kwaliteitsmedewerker.
- Begeleiders kunnen laagdrempelig onderling of met de kwaliteitsmedewerker overleggen over de ondersteuning aan cliënt als daar behoefte aan is.

Norm 1.4.2

Uitleg norm	Oordeel
<i>Externe afstemming met formele netwerk</i> De beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan de cliënt af op andere vormen van geboden hulp of zorg.	Voldoet

Wat gaat goed?

- Het formele en informele netwerk wordt bij het zorgleefplan geïnventariseerd en de contactgegevens worden vastgelegd in het dossier.
- Het formele netwerk van de cliënten bestaan voornamelijk uit huisarts en apotheek.
- Er was geen sprake van actieve afstemming met het formele netwerk van de cliënten omdat dit bij de huidige gesproken cliënten niet van toepassing was.

4.2 Thema 2: Veiligheid

Toelichting

De aanbieder zorgt ervoor dat de ondersteuning veilig is. De aanbieder brengt veiligheidsrisico's samen met de cliënt in kaart en neemt maatregelen om de risico's te beperken. De aanbieder leert van incidenten en meldt calamiteiten en geweldsincidenten bij de toezichthouder. De aanbieder stelt beleid over veiligheid vast en voert dit uit in de praktijk. De begrippen 'calamiteit' en 'geweld bij de verstrekking van een voorziening' zijn gedefinieerd in artikel 1.1.1 lid 1 Wmo.

Norm 2.1.1

Uitleg norm	Oordeel
De beroepskracht is zich bewust van de veiligheidsrisico's van cliënt.	Voldoet grotendeels

Wat gaat goed?

- Bij de start van de ondersteuning wordt in het cliëntdossier een risico-inventarisatie ingevuld waarop diverse risico's in samenspraak met de cliënt methodisch in kaart worden gebracht.
- De risico's op verschillende gebieden worden periodiek gewogen middels een score en geëvalueerd. Ook komen risico's terug in het zorgleefplan van cliënt. Als er sprake is van een verlenging van een indicatie of wijzigingen in risico's, dan dient er nieuwe risico-inventarisatie te worden opgemaakt.

- De geïnterviewde medewerkers zijn op de hoogte van de mogelijke risico's van de cliënten die zij als persoonlijk begeleider begeleiden.

Wat moet beter?

- In één van de vier cliëntdossiers was er een actueel risico van cliënt niet opgenomen.

Norm 2.2.1

Uitleg norm	Oordeel
De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	Voldoet

Wat gaat goed?

- Zorg voor Elkaar heeft diverse protocollen gericht op veiligheidsbeleid. Deze zijn bekend bij de geïnterviewde medewerkers.
- De protocollen zijn passend voor de doelgroep.
- Cliënten hebben aangegeven zich veilig te voelen.
- Na het schietincident in januari 2026 heeft Zorg voor Elkaar verschillende maatregelen genomen. Zo zijn ze verhuisd naar de locatie in Capelle aan de IJssel. Daarnaast is een bijeenkomst voor medewerkers georganiseerd. Cliënten en hun vertegenwoordigers zijn persoonlijk benaderd door de directie voor ondersteuning en beantwoording van vragen. Cliënten is de mogelijkheid geboden om de ondersteuning via Zorg voor Elkaar te stoppen. Geen van de cliënten heeft hier gebruik van gemaakt.

Norm 2.2.3

Uitleg norm	Oordeel
De aanbieder leert van incidenten.	Voldoet grotendeels

Wat gaat goed?

- Zorg voor Elkaar heeft een intern meldsysteem. Via het elektronisch cliëntdossier kan een incidentmelding worden gemaakt. De melding wordt vervolgens door directie met de medewerker besproken.
- Volgens de geïnterviewde medewerkers heeft er meer dan een jaar geleden voor het laatst een incident plaatsgevonden. In het meldingenoverzicht van Zorg voor Elkaar zijn er in 2026 geen incidenten geregistreerd, op het schietincident na.

Wat moet beter?

- Zorg voor Elkaar heeft een "Procedure incidenten en klachten". Hierin zijn enkel definities uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg in opgenomen. Dit is echter niet van Toepassing op Wmo cliënten. De definities uit de Wmo ontbreken.
De link in dit document naar het meldformulier op de website van Toezicht Wmo is verouderd.

Norm 2.3.1

Uitleg norm	Oordeel
De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	Voldoet

Wat gaat goed?

- De ruimte is ruim en overzichtelijk. Er zijn periodiek gekeurde brandblussers, een EHBO-koffer en plattegronden met vluchtroutes aanwezig. Nooduitgangen zijn zichtbaar aangeduid en vrij van blokkades.
- Cliënten kunnen zich vrij door de ruimte bewegen. Er zijn ook mogelijkheden om buiten op het terras te zitten.
- De ruimte oogde, inclusief het sanitair, oogde optisch schoon.
- Er zijn minimaal twee begeleiders per dag aanwezig. De begeleiders zijn allemaal geschoold in bedrijfshulpverlening (BHV).
- Jaarlijks worden er ontruimingsoefeningen gedaan. Dit heeft op de huidige tijdelijke locatie nog niet plaats gevonden.

4.3 Thema 3: Professionaliteit

Toelichting thema

De cliënt ontvangt ondersteuning van gekwalificeerde beroepskrachten die in bezit zijn van een verklaring omtrent het gedrag. De beroepskrachten ontvangen bijscholing gericht op het werk dat zij uitvoeren. De aanbieder stelt kwaliteitsbeleid vast, houdt dit actueel en faciliteert beroepskrachten bij de uitvoering hiervan.

Norm 3.1.1

Uitleg norm	Oordeel
De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	Voldoet

Wat gaat goed?

- Begeleiders moeten volgens het beleid van Zorg voor Elkaar minimaal over een zorg gerelateerd middelbaar beroepsonderwijsdiploma (mbo) beschikken.
- Alle gesproken begeleiders beschikken over passend diploma. Eén van de begeleiders heeft een mbo niveau 2 diploma. Deze begeleider doet de begeleiding onder supervisie. Twee begeleiders beschikken over een mbo niveau 4 diploma. Eén begeleider beschikt over een universitair diploma Pedagogische wetenschappen.
- In de gecontroleerde medewerkerdossiers waren kopieën van deze diploma's aanwezig. Zorg voor Elkaar heeft duidelijke taakfunctieomschrijvingen, passend bij de doelgroep.
- De geïnterviewde medewerkers voelen zich voldoende bekwaam. Jaarlijks wordt er vanuit Zorg voor Elkaar een workshop georganiseerd. Dit is afgestemd op de behoefte vanuit het team. In de medewerkerdossiers zijn certificaten gezien van deze workshops waaronder "Grensoverschrijdend gedrag", "Omgaan met rouw en verlies" en "Verslaving begrijpen en bespreekbaar maken".

Norm 3.1.3

Uitleg norm	Oordeel
Beroepskrachten en vrijwilligers en stagiaires beschikken over een passende VOG	Voldoet

Wat gaat goed?

- Zorg voor Elkaar heeft beleid met betrekking tot een VOG binnen de organisatie geborgd. Dit betekent onder meer:
 - Dat een nieuwe medewerker over een geldig VOG dient te beschikken.
 - VOG's elke vijf jaar opnieuw worden aangevraagd.

- Ook stagiairs en vrijwilligers over een geldig VOG moeten beschikken.
- Alle gecontroleerde medewerkerdossiers, inclusief die van een vrijwilliger, bevatten een geldig VOG.

5. BIJLAGE 1 GERAADPLEEGDE DOCUMENTEN

- Functieomschrijving Activiteitenbegeleider
- Functieomschrijving Ambulant woonbegeleider
- Overzicht aanbod workshops voor medewerkers
- Intakeformulier voor nieuwe cliënten
- Zorgleefplan
- Tussenevaluatie zorgleefplan
- Arbo checklist veilige werkomgeving
- Gedragscode medewerkers
- Proces Omgaan met agressie
- Proces Bejegening
- Proces Zware incidenten
- Medicatiebeleid
- Klachtenregelement
- Strategisch personeelsbeleid
- Overzicht functionarissen
- Managementplan 2024-2026
- Rapport klanttevredenheidsonderzoek 2025
- Procedure klachten en incidenten
- Registratieoverzicht klachten en incidenten 2026

6. BIJLAGE 2 REACTIE AANBIEDER