

DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR

Leger des Heils – Hoeklaan

Rapportage naar aanleiding van signaalgestuurd toezicht

INHOUDSOPGAVE

1. OORDEEL	3
2. VERVOLGACTIES	4
3. INLEIDING.....	5
3.1 Aanleiding en doel van het toezicht.....	5
3.2 Werkwijze	5
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.....	13

BIJLAGE 1 GERAADPLEEGDE DOCUMENTEN

BIJLAGE 2 REACTIE AANBIEDER

1. OORDEEL

In maart 2026 voerde Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) signaalgestuurdtoezicht uit bij het Leger des Heils, locatie De Hoeklaan in Spijkenisse (hierna: Leger des Heils De Hoeklaan).

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	De cliënt bepaalt binnen de mogelijkheden, in samenspraak met de beroepskracht de hulpvraag en de doelen van de geboden ondersteuning.	Voldoet grotendeels
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	Voldoet grotendeels
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 grotendeels

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
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	Voldoet
2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	Voldoet grotendeels
2.3.2	In het geval van <u>intramurale ondersteuning en overbruggingszorg</u> : Er is een vorm van 24-uurs toezicht georganiseerd en geborgd.	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
1.1.2.	Zorg ervoor dat de evaluatie van het begeleidingsplan eenduidig volgens beleid wordt uitgevoerd en geregistreerd.
2.1.1.	Zorg ervoor dat alle individuele risico's en opvolging volledig in het cliëntdossier zijn opgenomen.

Adviezen

Norm	Advies
1.1.1	Zorg ervoor dat alle begeleidingsplannen specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden (SMART) zijn.
1.2.3.	Breng de klachtenregeling regelmatig expliciet onder de aandacht van de cliënten
1.4.2.	Zorg ervoor dat alle gegevens van het externe netwerk die bekend zijn, volledig in het cliëntdossier worden opgenomen.
2.3.1.	Zorg ervoor dat alle BHV'ers binnen de locatie in tijdig bijgeschoold zijn.

2. VERVOLGACTIES

Leger des Heils De Hoeklaan voldoet aan zes van de twaalf getoetste normen. De overige zes normen zijn beoordeeld met 'voldoet grotendeels'.

Toezicht Wmo verwacht dat de verbetermaatregelen uiterlijk op **1 september 2026** zijn doorgevoerd binnen de organisatie van Leger des Heils De Hoeklaan. Uiterlijk op **15 september 2026** ontvangen wij hiervan een terugkoppeling. Vervolgens zal Toezicht Wmo een heronderzoek uitvoeren, waarbij de kwaliteitsnormen die eerder met 'voldoet grotendeels, voldoet grotendeels niet en/of voldoet niet' werden beoordeeld, opnieuw worden getoetst.

3. INLEIDING

3.1 Aanleiding en doel van het toezicht

Toezicht Wmo bezocht Leger des Heils De Hoeklaan naar aanleiding van een specifiek signaal. Dit signaal betrof een burgermelding en diverse mediaberichten. In de melding en berichten zijn zorgen geuit over de kwaliteit van ondersteuning op de locatie De Hoeklaan. Het doel van het bezoek is, te toetsen of de verleende Wmo-ondersteuning voldoet aan 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-Rijnmond¹. Dit toetsingskader richt zich op drie thema's: cliënt, veiligheid en professionaliteit. Binnen het kwaliteitstoezicht worden uitsluitend de kernnormen binnen deze thema's getoetst. 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 onaangekondigde bezoek op 31 maart 2026 en het aangekondigde vervolg op 7 april 2026 aan locatie van het Leger des Heils aan De Hoeklaan 8 in Spijkenisse. Tijdens dit bezoek hebben de toezichthouders een schouw uitgevoerd, vier cliëntdossiers ingezien en vijf medewerkersdossiers geraadpleegd. Daarnaast spraken zij met:

- Regiomanager
- Teammanager
- 2 Persoonlijk begeleiders
- 1 woonbegeleider
- 4 cliënten

¹ <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/toezicht-wmo>

3.3 Beschrijving aanbieder en locatie

Omgeving

De locatie aan de Hoeklaan in Spijkenisse ligt aan het begin van een woonwijk direct naast een parkje met een speeltuin. Op het terrein bevindt zich ook een groot kantoorgebouw en andere kleinere gebouwen waar teams van Antes en Youz kantoor houden. Direct tegenover het terrein bevindt zich een middelbare school.

Locatievoorzieningen

Op locatie biedt het Leger des Heils beschermd specialistisch verblijf aan. Op de begane grond bevinden zich een aantal kantoren, een medicatieruimte, washok, keuken en een huiskamer waar ook activiteiten worden gehouden. De cliënten hebben toegang tot een afgeschermd tuin. Op de eerste en tweede verdieping zijn de cliëntkamers te vinden. Elke cliënt heeft een eigen slaapkamer met een bed, wastafel, televisie en een kast. De douche en het toilet worden per verdieping door de cliënten gedeeld.

Team en aansturing

Het team bestaat uit persoonlijk begeleiders, woonbegeleider en nachtwakers aangestuurd door een teammanager. Daarnaast zijn er parttime een verpleegkundige en gedragswetenschapper beschikbaar. Het team wordt ondersteund door een aantal stagiairs. Op de locatie is 24-uurs toezicht aanwezig in de vorm van een wakende nachtdienst. Overdag zijn er twee woonbegeleiders en twee persoonlijk begeleiders aanwezig. De persoonlijk begeleiders hebben een Hbo-niveau

Cliënten

Binnen de voorziening is er plek voor 24 cliënten. Het gaat om zestien plekken voor cliënten die ondersteuning nodig hebben op basis van de Wmo en acht plekken voor cliënten met zorg op basis van de Wet langdurige zorg. Bij de cliënten is sprake van complexe zorgbehoeften en er wordt 24-uurs zorg aangeboden. Het betreft cliënten die niet meer zelfstandig kunnen wonen en ondersteuning nodig hebben bij geestelijke gezondheidszorg en/of verslavingsproblematiek.

Toelichting op het signaal

Tot 1 januari 2026 bood het Leger des Heils op deze locatie een dag- en nachtopvang voor dak- en thuislozen aan. De gemeente Nissewaard heeft in 2025 een nieuwe aanbesteding uitgezet voor beschermd wonen. Het Leger des Heils heeft de locatie aan de Hoeklaan hiervoor ingeschreven en gegund gekregen.

In november 2025 heeft het Leger des Heils de zittende cliënten geïnformeerd dat de locatie omgezet wordt naar een voorziening van beschermd verblijf. Deze informatie is voortijdig bij buurtbewoners terecht gekomen en heeft voor veel weerstand gezorgd. In de media zijn meerdere berichten verschenen over vermeend overlast van nieuwe bewoners en misstanden binnen de locatie. Eén van de toenmalige cliënten is in maart 2026 gearresteerd als verdachte van een misdrijf wat de weerstand heeft versterkt. De mediaberichten en een melding van een burger is voor Toezicht Wmo aanleiding geweest om signaalgestuurd toezicht uit te voeren.

De burgermelding bevatte verschillende zorgen over de kwaliteit van de ondersteuning:

- De veiligheid van bewoners, medewerkers en omgeving waaronder vermeende schimmelproblematiek en hygiëne problemen.
- De kwaliteit en continuïteit van begeleiding (waaronder zorgen over de juiste kwalificaties).
- De wijze waarop risicosignalen worden opgepakt.
- De meldcultuur en de veiligheid om misstanden te melden.
- De passendheid van de geboden zorg in relatie tot de formele status van de locatie

Gezien de aard van de melding en mediaberichten heeft Toezicht Wmo de locatie onaangekondigd bezocht.

Resultaten op hoofdlijnen.

De locatie Hoeklaan onderscheidt zich door een ervaren en gedreven leidinggevende, de beschikking tot een multidisciplinair team, grotendeels vaste medewerkers en de inzet van Hbo-opgeleide persoonlijk begeleiders. Er is een gestructureerd projectplan voor de transitie van opvang naar specialistisch beschermd verblijf. Tijdens het onderzoek zijn er geen misstanden aangetroffen of andere urgente signalen. De volgende aandachtspunten zijn wel in beeld gekomen:

- facilitaire knelpunten ten aanzien van de centrale verwarming;
- het ontbreken van een duidelijk perspectief bij enkele cliënten die niet binnen de nieuwe voorziening passen
- de eenduidigheid in dossiervoering.

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	Toezicht Wmo constateert uitsluitend positieve bevindingen op deze norm.
Voldoet grotendeels	Toezicht Wmo constateert overwegend positieve bevindingen op deze norm.
Voldoet grotendeels niet	Toezicht Wmo constateert voornamelijk negatieve bevindingen op deze norm.
Voldoet niet	Toezicht Wmo constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve bevindingen.

4.1 Thema 1: Cliënt

Toelichting thema

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 grotendeels

Wat gaat goed?

- Leger des Heils De Hoeklaan werkt methodisch vanuit Herstel Gericht Werken. De hulpvraag en doelen worden samen met de cliënt vastgelegd in een individueel begeleidingsplan.
- De doelen zijn geformuleerd vanuit cliëntperspectief.
- De gecontroleerde begeleidingsplannen waren, op één na, door de cliënten ondertekend.

Wat moet beter?

- Doelen en acties zijn in drie van de vier dossiers niet SMART² geformuleerd.
- Op basis van de dossiers is niet duidelijk welke specifieke acties van de begeleiders worden verwacht.

² Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.

Norm 1.1.2

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

Wat gaat goed?

- Er wordt regelmatig gerapporteerd in het elektronisch cliëntdossier Clever. Rapportages worden gekoppeld aan doelen.
- Persoonlijk begeleiders voeren wekelijks een persoonlijk begeleidingsgesprek met de cliënt. Deze gesprekken worden geregistreerd in het cliëntdossier.
- Volgens het Leger des Heils moet een begeleidingsplan één keer per half jaar samen met de cliënt geëvalueerd worden. Na de evaluatie wordt het begeleidingsplan bijgesteld. In de gecontroleerde cliëntdossiers is bevestigd dat dit in de praktijk ook gebeurt.

Wat moet beter?

- De begeleiders gaan verschillend met de registratie van de evaluatie om. Zo geeft een begeleider aan dat er een apart verslag wordt gemaakt. Een andere begeleider geeft aan dat de evaluatie wordt verwerkt in een nieuw begeleidingsplan.
- In twee dossiers ontbrak een evaluatieverslag terwijl evaluatie wel had plaats gevonden.

Norm 1.2.3

Uitleg norm	Oordeel
De aanbieder beschikt over een klachtenregeling	Voldoet grotendeels

Wat gaat goed?

- Het Leger des Heils beschikt over een heldere klachtenregeling.
- Cliënten krijgen bij intake een folder uitgereikt over de klachtenprocedure,
- Cliënten kunnen tijdens een maandelijkse bewonersvergadering aangeven of ze ergens een klacht over hebben.
- De gesproken cliënten hadden geen klachten en gaven aan dat zij bij eventuele klachten bij de persoonlijk begeleider terecht kunnen.

Wat moet beter?

- Alle gesproken cliënten gaven aan niet op de hoogte te zijn van de klachtenprocedure.

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?

- Er zijn overdrachtmomenten waar bijzonderheden worden doorgenomen. Dit betreft zowel de dagstart als dienst overdrachten.
- Maandelijks vindt een teamoverleg plaats op basis van een vaste agenda
- Er is maandelijks intervisie op de locatie waarbij knelpunten kunnen worden besproken.
- Begeleiders hebben wekelijks overleg met de verpleegkundige en twee wekelijks met de gedragswetenschapper.
- Eén keer per twee weken is er overleg tussen persoonlijk begeleiders en trajectbegeleiders.

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 grotendeels

Wat gaat goed?

- Het formele netwerk wordt bij de intake in kaart gebracht en vastgelegd onder het tabblad contacten in het cliëntdossier.
- De begeleiders spannen zich in om, als cliënten daar toestemming voor hebben gegeven, contact te onderhouden met externe behandelaren. Zo wordt er bij één van de cliënten een multidisciplinair overleg gevoerd met de behandelaar. Dit is terug gezien in het betreffende cliëntdossier.
- Contacten met externe professionals worden apart gerapporteerd in het cliëntdossier.
- Jaarlijks vindt een multidisciplinair overleg plaats waarbij het netwerk kan aansluiten. Uit de cliëntgesprekken wordt de afstemming in de praktijk herkend.

Wat kan beter?

- In één van de gecontroleerde cliëntdossiers is de behandelaar van de cliënt niet opgenomen.

4.2 Thema 2: Veiligheid

Toelichting thema

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 intake van een cliënt worden individuele risico's geïnventariseerd en vastgelegd in het cliëntdossier.
- De risico's worden bij de evaluatie van het begeleidingsplan opnieuw geëvalueerd.
- In drie cliëntdossiers is een cliënt actuele risico-inventarisatie aangetroffen. Bij één cliënt moest de inventarisatie nog worden opgemaakt. De betreffende cliënt is recent op de locatie gekomen.
- Tijdens overdrachtsmomenten tussen de verschillende diensten worden actuele risico's besproken.

Wat moet beter?

- Risico's worden gekoppeld aan doelen. Hierdoor wordt gelijk de opvolging bij een verhoogd risico vastgelegd. Dit was echter in één dossier niet gedaan. De risico's zijn wel in kaart gebracht maar opvolgingsacties vanuit de begeleiding ontbraken.
- In één cliëntdossier was nog geen recente risico-inventarisatie aanwezig omdat de cliënt recent op de locatie is geplaatst. Doordat de cliënt eerder bij het Leger des Heils heeft gezeten was er nog wel een oude risico-inventarisatie aanwezig. Hier ontbrak een huidige geconstateerd risico in het cliëntdossier.

Norm 2.2.1

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

Wat gaat goed?

- Zowel gesproken cliënten als medewerkers hebben aangegeven zich veilig te voelen binnen de locatie.
- Beleid binnen de locatie Leger des Heils De Hoeklaan is ook dat iedere cliënt minimaal 1 keer per week wordt gesproken. Om overzicht te houden op welke cliënten aanwezig zijn, wordt dagelijks geregistreerd welke cliënten gezien zijn op de locatie.

- Leger des Heils beschikt over verschillende passende protocollen en richtlijnen met betrekking tot veiligheid van cliënten en beroepskrachten. Gesproken medewerkers wisten hiernaar te verwijzen.

Norm 2.2.3

Uitleg norm	Oordeel
De aanbieder leert van incidenten.	Voldoet

Wat gaat goed?

- Het Leger des Heils heeft een uitgebreide procesbeschrijving en werkwijze omrent incidenten.
- Leger des Heils beschikt over een intern meldtool (Clever) voor het aanmaken van meldingen als het om incidenten gaat. Iedere medewerker dient altijd een melding aan te maken.
- Leger des Heils beschikt over een calamiteitendienst voor medewerkers die telefonisch te benaderen is buiten kantooruren als er sprake is van ernstige incidenten.
- Meldingen worden door de teammanager in behandeling genomen en besproken tijdens het werkoverleg.
- Twee keer per jaar vindt er intern een trendanalyse op de geregistreeerde incidenten plaats op directie- en beleidsniveau. Naar aanleiding van gedestilleerde trends wordt vervolgens beleid gemaakt en/of verbetermaatregelen genomen en geïmplementeerd.

Norm 2.3.1

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

Wat gaat goed?

- Alle ruimtes, inclusief sanitair, oogden optisch schoon. De badkamers waren vrij van zichtbare schimmel.
- Op elke verdieping waren rookmelders en gekeurde brand(preventie)middelen aanwezig. In de keukens voor cliënten was een blusdeken aanwezig en lag keuken materiaal zoals messen opgeborgen achter slot en grendel.
- Er is cameratoezicht op de locatie, waarbij alleen beeld (zonder geluid) tijdelijk wordt opgenomen voor veiligheidsdoeleinden.
- De inrichting van de locatie is passend bij de doelgroep. Cliënten kunnen de voorziening te allen tijde zelfstandig verlaten. Nooduitgangen zijn duidelijk zichtbaar aangegeven.
- Ramen in de kamers kunnen geopend worden en zijn voorzien van ventilatieroosters.
- Medewerkers dragen een portofoon met zich mee. Zo kan bij incidenten en in noodsituaties snel een collega worden ingeschakeld.
- Leger des Heils heeft in haar informatieboekje voor deelnemers verwezen naar het bestaan van huisregels. Deze huisregels ontvangen cliënten op locatie van verblijf vanuit Leger des Heils.

Wat kan beter?

- Tijdens dossierinzage van vijf medewerkers was bij twee medewerkers de BHV-certificering verlopen. De borging van de bedrijfshulpverlening kwam niet het geding door de aanwezigheid van voldoende BHV'ers.

Norm 2.3.2

Uitleg norm	Oordeel
In het geval van <u>intramurale ondersteuning en overbruggingszorg</u> : Er is een vorm van 24-uurs toezicht georganiseerd en geborgd.	Voldoet

Wat gaat goed?

- Er is 24-uur toezicht op de locatie geborgd doordat er continue medewerkers op de locatie aanwezig zijn.

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?

- In alle gecontroleerde medewerkersdossiers zaten kopieën van diploma's. De betreffende medewerkers hadden allen een passend diploma.
- Binnen Leger des heils is een geldend opleidingsplan. Hierin is o.a. opgenomen welke trainingsaanbod er per functiegroep verplicht zijn. Voor medewerkers die werkzaam zijn binnen maatschappelijk opvang, Beschermd Wonen en woongroepen zijn dit o.a.: Clever basisvaardigheden, planmatig werken in Clever, BHV, Medicatietraining, Herstelgericht werken, Geweldloos verzet, De-escalatie, Wet Zorg en Dwang.
- Naast verplichte scholing is er vanuit Leger des Heils ook een aanbod aan bijscholing voor medewerkers waarvan gebruik gemaakt kan worden met inzet van een persoonlijk opleidingsbudget vanuit Leger des Heils.
- Op het moment van het signaalonderzoek zit de locatie Leger des Heils De Hoeklaan in een transitie van maatschappelijk opvang locatie naar een BW-locatie. Het Leger des Heils heeft hiervoor een plan van aanpak opgesteld. Formatie en scholing zijn onder meer in dit plan opgenomen. Hierbij is er aandacht voor wat het team in deze transitie nodig heeft, passend bij de ondersteuningsbehoefte van de doelgroep.

Norm 3.1.3

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

Wat gaat goed?

- Alle gecontroleerde medewerkersdossiers Leger des Heils De Hoeklaan waren voorzien van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag.
- In drie medewerkersdossiers van stagiaires waren ook geldige VOG 's aanwezig.

BIJLAGE 1 GERAADPLEEGDE DOCUMENTEN

- Beleid Medicatie Beheren en in de keten coördineren
- Werkinstructie medicatiescholing
- Overzicht afsprakenbeheer voor volwassenen
- Medicatie protocol
- Wanneer dubbele controle
- Huisregels Leger des Heils Rijnmond Zuidwest
- Tevredenheidsondezoek 2025 Nissewaard de Herstart
- Notulen teamvergadering 20-01-2026 & 17-03-2026
- Werkinstructie Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling
- Procedure Melden bij de externe toezichthouder
- Informatieboekje voor deelnemers
- Beleid Gedragscode
- Flyer cliëntvertrouwenspersoon
- Incidentenoverzicht kwartaal 1 2026
- Opleidingsplan Sociaal Werk 2026
- Jaarverslag 2024 Leger des Heils
- Klachtenregeling voor deelnemers
- Flyer calamiteitendienst
- Klachtenfolder
- Notitie Methodisch planmatig hulpverleners W&G
- Werkinstructie Incidenten melden
- Notulen bewonersoverleg 16-02-2026 & 12-03-2026
- Notulen klankbordgroep 24-03-2026 & 07-04-2026
- Functieomschrijving SPW 1, 2, 3 en nachtwaker
- Plan van aanpak transitie Spijkenisse
- Bestuurlijk convenant BW Spijkenisse

BIJLAGE 2 REACTIE AANBIEDER

Leger des Heils Welzijn & Gezondheidszorg ervaart het WMO toezicht rapport als positief. In samenspraak met de gemeente is besloten dat de Herstart voorziening een Beschermd Woonvorm is geworden. Hierover is onrust ontstaan bij de buurtbewoners, wat begrijpelijk is. De directie heeft hierover goede overleggen gevoerd met buurtbewoners. We hebben veel ervaringen met Beschermd Woonvormen, en verwachten dat we op de Hoeklaan dit ook goed en veilig kunnen organiseren.

WMO Toezicht had signalen van onrust gekregen, en bracht om die reden een bezoek. In 2024 heeft WMO Toezicht al een uitvoerig onderzoek gedaan op de afdeling. Dat is destijds positief afgesloten. Ook nu zijn de conclusies positief, en daar zijn we blij mee. Uiteraard zijn er verbeterpunten, met name op de details van dossiervoering. Dossiervoering kost veel tijd voor de medewerkers, maar we vinden het belangrijk en werken eraan om dit te verbeteren.