

DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR
Pameijer locaties Delfshaven, Perzikgaard,
Stadstimmerwerf en 't Ronde Sant

Rapportage heronderzoek kwaliteitstoezicht

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
1. OORDEEL.....	3
1.1 Samenvattende bevindingen op organisatieniveau.....	3
1.2 Oordeel op criterium- en locatieniveau.	4
2. VERVOLGACTIES.....	6
2.1 Adviezen.....	6
2.2 Vervolg.	6
3. INLEIDING	7
3.1 Aanleiding en doel van het heronderzoek	7
3.2 Opgelegde verbetermaatregelen na de initiële onderzoeken	7
3.3 Werkwijze.	9
4. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING	10
4.1 Kwaliteitseis 1: De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo).....	11
4.2 Kwaliteitseis 2: 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)	14
4.3 Kwaliteitseis 3: De voorziening is veilig (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)	16
4.4 Kwaliteitseis 5: De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)	22
5. BIJLAGE 1 GERAADPLEEGDE DOCUMENTEN	23
6. BIJLAGE 2 REACTIE AANBIEDER	24

1. OORDEEL.

In juni 2026 voerde Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) een heronderzoek uit bij Stichting Pameijer (hierna: Pameijer) op de locaties 't Ronde Sant, Delfshaven, Perzikgaard en Stadstimmerwerf. Het heronderzoek richtte zich op de verbetermaatregelen die Toezicht Wmo in 2025 per locatie, na een kwaliteitsonderzoek op de betreffende locaties, heeft opgelegd.

Dit hoofdstuk bevat samenvattende bevindingen op organisatieniveau. Een samenvatting van het oordeel van de toezichthouders per getoetst kwaliteitscriterium en per locatie, is weergegeven in de onderstaande tabellen. Toezicht Wmo toetste tijdens heronderzoek uitsluitend de criteria waarop bij het initiële onderzoek een verbetermaatregel is opgelegd. Waar een criterium voor een locatie niet opnieuw is getoetst, staat "n.v.t." vermeld. De vervolgacties staan in hoofdstuk 2. Hoofdstuk 3 beschrijft de aanleiding en de werkwijze van dit heronderzoek. Een nadere toelichting op de oordelen staat in hoofdstuk 4.

1.1 Samenvattende bevindingen op organisatieniveau.

Pameijer heeft in vergelijking tot het initiële onderzoek diverse maatregelen genomen om de kwaliteit van ondersteuning te verbeteren. Dit betrof ondermeer:

- De organisatiestructuur is gewijzigd waarbij is ingezet op het verbeteren van de operationele sturing en nabijheid. Er wordt hierdoor nog meer op kwaliteit gestuurd op diverse thema's. Deze thema's zijn omvat in een overzichtelijk programmaplaat.
- In het derde kwartaal van 2025 heeft Pameijer organisatiebreed een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder cliënten en naasten. Een kwart van de cliënten heeft hieraan deelgenomen. Zowel cliënten en naasten zijn over het algemeen tevreden over de begeleiding. De onderzoeksresultaten neemt Pameijer op in hun verbetercyclus.
- Op het gebied van brandveiligheid voert Pameijer jaarlijkse controles uit. Deze zijn volgens planning uitgevoerd waarbij eerdere tekortkomingen zijn hersteld.

Het effect van deze maatregelen was zichtbaar in de praktijk. Tijdens het heronderzoek zagen de toezichthouders op meerdere locaties actuele cliëntplannen, risico-inventarisaties en signaleringsplannen. De toezichthouders hoorde daarnaast van medewerkers en cliënten terug dat de locaties Perzikgaard en 't Ronde Sant veel profijt hebben van de organisatiewijziging. Ook is de positie van cliënten versterkt door aandacht voor inspraak, privacy en klachtenprocedures. Verder zijn de interne controles, samenwerking binnen teams en afstemming met ketenpartners zichtbaar verbeterd.

Tegelijkertijd constateert Toezicht Wmo vier terugkerende tekortkomingen:

- Het incidenten- en calamiteitenbeleid sluit nog niet aan op de definities uit de Wmo. Hierdoor is de externe meldplicht (artikel 3.4 Wmo 2015) niet geborgd. Deze tekortkoming constateerde Toezicht Wmo ook al bij het initiële onderzoek. Dit punt wordt meegenomen in het thematisch onderzoek 2026 van Toezicht Wmo waaraan Pameijer ook deelneemt.
- Inconsistentie in de wijze van het scoren van veiligheidsrisico's. De score berust op de individuele inschatting van medewerkers. Een eenduidige instructie voor een objectieve bepaling van de risicozwaarte ontbreekt.
- De opbouw van doelen in cliëntplannen vindt niet op dezelfde wijze plaats. De onderdelen krachtbron, subdoelen en stappen worden verschillend geïnterpreteerd door de medewerkers. Hierdoor zijn de cliëntdoelen niet overal SMART¹-geformuleerd. Daarnaast sluiten rapportages niet altijd aan op de gestelde doelen, waardoor de voortgang onvoldoende navolgbaar is.
- De vastlegging in het elektronische cliëntdossier loopt op onderdelen achter op de praktijk, onder meer bij risico's, evaluaties en de afstemming met behandelaren. Die hebben dan al plaats gevonden maar zijn niet geregistreerd in het dossier.

De locaties Stadstimmerwerf en voor een deel 't Ronde Sant blijven ten opzichte van de andere locaties duidelijk achter. Op enkele criteria is het oordeel verslechterd ten opzichte van het initiële onderzoek. Dit geldt met name voor de locatie Stadstimmerwerf.

1.2 Oordeel op criterium- en locatieniveau.

Criterium	Omschrijving	Oordeel ²			
		Delfshaven	Perzik- gaard	Stads- timmerwerf	Ronde Sant
1.1	Er zijn (schriftelijke of digitale) dossiers, waarin informatie over cliënten en de ondersteuning aan cliënten is opgenomen.	Voldoet grotendeels	Voldoet grotendeels	Voldoet grotendeels niet	Voldoet deels
Criterium	Omschrijving	Oordeel			

¹ Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden

² Voldoet, voldoet grotendeels, voldoet deels, voldoet grotendeels niet of voldoet niet

		Delfshaven	Perzik- gaard	Stads- timmerwerf	Ronde Sant
1.8	De ontwikkeling van cliënt en de verleende ondersteuning wordt aantoonbaar periodiek geëvalueerd.	n.v.t	n.v.t	Voldoet grotendeels niet	n.v.t
2.2	Beroepskrachten stemmen aantoonbaar met elkaar af over de situatie en ontwikkeling van de cliënt en de te leveren ondersteuning.	n.v.t	Voldoet	n.v.t	n.v.t
2.6	Er vindt aantoonbaar afstemming plaats met het professionele netwerk.	n.v.t	n.v.t	Voldoet grotendeels	Voldoet grotendeels
3.1	Er wordt voldoende rekening gehouden met de fysieke en sociale veiligheid van cliënten.	Voldoet grotendeels	Voldoet grotendeels	Voldoet grotendeels niet	Voldoet deels
3.2	De aanbieder heeft passend beleid of richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie voor incidenten en calamiteiten.	Voldoet deels	Voldoet deels	Voldoet deels	Voldoet deels
3.6	Er is sprake van een veilige, schone en leefbare woonomgeving.	Voldoet grotendeels	Voldoet grotendeels	n.v.t	Voldoet deels
5.3	De aanbieder heeft aantoonbaar passend beleid en richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake de rechten van de cliënt.	Voldoet	Voldoet	Voldoet deels	n.v.t.

2. VERVOLGACTIES.

Tijdens het heronderzoek heeft Toezicht Wmo op verschillende gebieden geconstateerd dat er voortgang is geboekt. De open en transparante opstelling van Pameijer gedurende het onderzoek wordt positief gewaardeerd. Tegelijkertijd blijft eenduidigheid en consistentie op het gebied van dossiervoering een langdurig aandachtspunt waar de organisatie lastig grip op krijgt. Ook zijn er grote verschillen tussen de locaties onderling waarbij de locatie Stadstimmerwerf nog de nodige aandacht behoeft.

2.1 Adviezen.

Naast de aandachtspunten bij de verschillende criteria hebben wij aan aantal andere punten geconstateerd die verbeterd dienen te worden. Wij geven Pameijer daartoe de volgende adviezen mee:

- Ontwikkel een methodische systematiek voor het scoren van veiligheidsrisico's.
- Bespreek met Antes de werking en naleving van de bestaande samenwerkingsafspraken bij crisissituaties en leg eventuele aanvullende of aangescherpte afspraken vast.
- Onderzoek het signaal over de medicatieverstrekking op locatie 't Ronde Sant en leg de uitkomst vast.
- Lever inspanning om, samen met de betrokken gemeente, de uitstroom van de betreffende cliënt op locatie Delfshaven naar een passende woonplek te bespoedigen.

2.2 Vervolg.

We vertrouwen erop dat Pameijer zich in blijft spannen om kwalitatief goede Wmo-ondersteuning te bieden en de gegeven adviezen serieus neemt. Toezicht Wmo rond met dit rapport het heronderzoek af en draagt de monitoring over aan gemeenten Nissewaard, Ridderkerk, Rotterdam en Schiedam.

Toezicht Wmo zal in het vierde kwartaal van 2026 nog wel een bestuursgesprek initiëren om de voortgang op het gebied van de dossiervoering en de locatie Stadstimmerwerf te bespreken.

3. INLEIDING

3.1 Aanleiding en doel van het heronderzoek

Toezicht Wmo voerde in het derde en vierde kwartaal van 2025 kwaliteitstoezicht uit naar de kwaliteit van de geboden Wmo-ondersteuning aan cliënten van Pameijer op de locaties 't Ronde Sant, Delfshaven, Perzikgaard en Stadstimmerwerf. Pameijer is een grote aanbieder van maatschappelijke ondersteuning in de regio Rotterdam-Rijnmond en biedt op deze locaties beschermd wonen aan cliënten met een psychische of psychosociale kwetsbaarheid.

3.2 Opgelegde verbetermaatregelen na de initiële onderzoeken

Toezicht Wmo stelde per locatie een rapport vast en legde in deze rapporten verbetermaatregelen op, te weten:

Locatie	Criterium	Opgelegde verbetermaatregel
't Ronde Zant	1.1	Zorg ervoor dat alle essentiële informatie voor de begeleiding volledig in het dossier is vastgelegd.
	2.6	Zorg voor volledige en actuele vastlegging van het externe professionele netwerk van de cliënt, inclusief relevante informatie en concrete afspraken die met dit netwerk zijn gemaakt.
	3.1	Breng de individuele veiligheidsrisico's voor alle cliënten volledig in kaart, leg dit vast in cliëntdossier samen met de afspraken en opvolging.
	3.2	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.
	3.6	Zorg voor een consequente toepassing en naleving van de huisregels, met extra aandacht voor situaties waarin de veiligheid van cliënten in het geding is.
Delfshaven	1.1	Zorg ervoor dat de cliëntplannen concreet en eenduidig worden opgesteld aan de hand van SMART-geformuleerde doelen.
	3.1	Breng de individuele veiligheidsrisico's voor alle cliënten volledig in kaart, leg deze vast in cliëntdossier samen met de afspraken en opvolging.
	3.2	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.
	3.6	Zorg ervoor dat alle brandblussers gebruiksklaar zijn. Indien de facilitaire dienst constateert dat een brandblusser niet gebruiksklaar is, laat de facilitaire dienst dit aan de desbetreffende locatie melden.

Perzikgaard	1.1	Zorg ervoor dat de doelen in de cliëntplannen SMART geformuleerd zijn.
	2.2	Borg de structurele afstemming tussen beroepskrachten door de overlegstructuur te continueren en waar nodig te versterken en taken van de wooncoach B te herverdelen.
	3.1	Zorg voor een aantoonbare en tijdige opvolging van gesignaleerde risico's door het treffen van passende interventies. Leg de genomen maatregelen systematisch vast en evalueer periodiek de effectiviteit.
	3.2	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.
	3.6	Zorg ervoor dat alle brandblussers tijdig gekeurd zijn.
	5.3	Breng de klachtenregeling actief onder de aandacht van cliënten, zodat zij weten bij wie en op welke wijze zij een klacht kunnen indienen. Maak de regeling op locatie toegankelijk en herkenbaar op een manier die past bij de doelgroep.
Stadstimmerwerf	1.1	Zorg ervoor dat de cliëntplannen concreet en eenduidig worden opgesteld aan de hand van SMART-geformuleerde doelen.
	1.8	Zorg voor duidelijke verantwoordelijkheden binnen het evaluatieproces en borg dat evaluaties tijdig worden goedgekeurd in Pluriform.
	2.6	Zorg ervoor dat het professionele netwerk van cliënten in kaart is gebracht.
	3.1	Breng de individuele veiligheidsrisico's voor alle cliënten volledig in kaart, leg dit vast in cliëntdossiers samen met de afspraken en opvolging.
	3.2	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.
	5.3	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.

Pameijer werd verzocht de verbetermaatregelen uiterlijk op 16 februari 2026 door te voeren en Toezicht Wmo daarover te informeren. Pameijer heeft hierop een uitgebreide schriftelijke terugkoppeling gegeven.

Met dit heronderzoek toetst Toezicht Wmo of Pameijer de opgelegde verbetermaatregelen heeft doorgevoerd en of de kwaliteit van de ondersteuning op de eerder onvoldoende beoordeelde criteria is verbeterd. Tijdens het initiële onderzoek zijn per locatie verschillende verbetermaatregelen opgelegd. Om deze reden verschillen ook de criteria per locatie tijdens het heronderzoek. Toezicht Wmo bundelt de bevindingen van de vier locaties in dit rapport, zodat ook patronen op organisatieniveau zichtbaar worden.

Thematisch Toezicht

Parallel aan dit heronderzoek voert Toezicht Wmo een thematisch onderzoek uit naar de naleving van de meldplicht voor calamiteiten en geweldsincidenten (artikel 3.4 Wmo 2015) bij meerdere aanbieders in de regio. Pameijer is één van de aanbieders die aan dit thematisch toezicht deelneemt en werkt hierin samen met Toezicht Wmo. De bevindingen uit het thematisch onderzoek legt Toezicht Wmo vast in een afzonderlijke rapportage; zij maken geen deel uit van dit heronderzoek.

3.3 Werkwijze.

De toezichthouders beoordeelden de verleende ondersteuning aan de hand van de kwaliteitseisen en toetsingscriteria uit de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) en het Toezichtkader Rotterdam-Rijnmond 2019.

Binnen dit heronderzoek toetsten de toezichthouders uitsluitend de criteria die bij het initiële onderzoek onvoldoende werden beoordeeld en waarop een verbetermaatregel is geformuleerd. Criteria waar bij het initiële onderzoek geen verbetermaatregelen zijn opgelegd zijn niet opnieuw beoordeeld.

De toezichthouders beoordeelden elk criterium op basis van meerdere bronnen, zodat het oordeel niet op één informatiebron rust:

- de terugkoppeling van Pameijer d.d. 12 februari 2026 over de implementatie van de verbetermaatregelen;
- de kwaliteitsdocumenten van de aanbieder (zie bijlage 1);
- de bevindingen tijdens de locatiebezoeken in juni 2026 aan de locaties 't Ronde Sant, Delfshaven, Perzikgaard en Stadstimmerwerf.

Methoden tijdens locatie bezoeken

	Delfshaven	't Ronde Sant	Perzikgaard	Stadstimmerwerf
Schouw	Uitgevoerd	Uitgevoerd	Uitgevoerd	Uitgevoerd
Gesprek regiomanager	Regiomanager, teamleider en senior begeleider	Regiomanager teamleider en senior begeleider	Regiomanager, teamleider en senior begeleider	Waarnemend regiomanager en teamleider
Inzage cliëntdossier	3 dossiers	2 dossiers	4 dossiers	4 dossiers
Interview cliënt	2 cliënten	2 cliënten	1 cliënt	2 cliënten
Interview medewerker	1 medewerker	1 medewerker	1 medewerker	2 medewerkers

Door documentonderzoek, dossieronderzoek, observatie en gesprekken te combineren, toetsten de toezichthouders niet alleen of het beleid op papier is aangepast, maar ook of medewerkers ernaar handelen en of cliënten het effect daarvan ervaren.

Toezicht Wmo legde het conceptrapport voor wederhoor voor aan Pameijer. De reactie van de aanbieder is opgenomen in bijlage 2.

4. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING

Dit hoofdstuk beschrijft per thema de criteria, de bevindingen en het oordeel per criterium. Toezicht Wmo gebruikt een vierpuntschaal voor haar beoordeling. De kleuren hebben de volgende betekenis:

Oordeel	Betekenis
Voldoet	Toezicht Wmo constateert uitsluitend positieve bevindingen op dit criterium.
Voldoet grotendeels	Aanbieder voldoet grotendeels aan het criterium. Toezicht Wmo constateert overwegend positieve bevindingen op dit criterium.
Voldoet deels	Toezicht Wmo constateert evenveel positieve bevindingen als negatieve bevindingen op dit criterium.
Voldoet grotendeels niet	Toezicht Wmo constateert voornamelijk negatieve bevindingen op dit criterium.
Voldoet niet	Toezicht Wmo constateert op deze criterium nauwelijks tot geen positieve bevindingen op dit criterium.

4.1 Kwaliteitseis 1: De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)

Toelichting

In samenwerking met de cliënt is een plan opgesteld, waaruit blijkt welke voorziening wordt geboden en wat de ondersteuningsbehoeften en de daaraan gekoppelde doelen van de cliënt zijn. Ook wordt de ondersteuning regelmatig besproken, geëvalueerd en bijgesteld. De ondersteuning verloopt vervolgens zoals afgesproken om de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt te stimuleren.

Criterium 1.1

Uitleg criterium	Oordeel			
	Ronde sant	Delfshaven	Perzikgaard	Stadstimmerwerf
Er zijn (schriftelijke of digitale) dossiers, waarin informatie over cliënten en de ondersteuning aan cliënten is opgenomen	Voldoet deels	Voldoet grotendeels	Voldoet grotendeels	Voldoet grotendeels niet
Oordeel initieel onderzoek 2025	Voldoet grotendeels	Voldoet grotendeels	Voldoet grotendeels	Voldoet grotendeels niet.

Wat gaat goed?

Algemeen

- In alle gecontroleerde cliëntdossiers zat een cliëntplan.
- De cliëntplannen bevatten hoofddoelen en stappen. Bij elk doel is een krachtbron benoemd. Dit is een onderbouwing voor het doel.
- Doelen zijn geformuleerd vanuit de cliënt.

Perzikgaard

- Er wordt door de teamleider en senior actief gestuurd op de kwaliteit en volledigheid van de cliëntdossiers.
- De senior coacht medewerkers bij het opstellen van doelen voor het begeleidingsplan.

Stadstimmerwerf

- In alle gecontroleerde cliëntdossiers zat een cliëntplan.
- Middels een intern systeem wordt ingezet op het orde brengen van cliëntdossiers. Naast het systeem zijn ook twee collega's aangewezen die o.a. vragen van directe collega's over de cliëntdossiers kunnen beantwoorden.

Ronde Sant

- De senior begeleiders lopen elke zes weken samen met de wooncoaches de cliëntdossiers na. De regiomanager stuurt daarnaast elke vier weken op kerncijfers via een dashboard met actuele stuurinformatie.
- Het dossier van een recent ingestroomde cliënt was volledig.
- De persoonsgegevens, de risico's, het signaleringsplan, de beschikking en het sociale en professionele netwerk waren zichtbaar.
- Medewerkers benoemden in de interviews dat op het SMART formuleren van doelen scholing is ingezet.

Delfshaven

- Alle dossiers worden actief gecontroleerd. Geconstateerde hiaten zijn teruggelegd bij de persoonlijk begeleider en er vindt periodiek een tweede controle plaats op systeemniveau.
- De senior begeleider verzorgt interne scholing over het SMART-formuleren van doelen.
- De doelen in de gecontroleerde dossiers zijn overwegend SMART geformuleerd, met zichtbare tussenstappen.

Wat moet beter?

Algemeen

- De kwaliteit van de cliëntplannen verschilt per locatie en daarbinnen per cliënt. Uit alle interviews met de medewerkers van de verschillende locaties is op te maken dat zij de invulling van de onderdelen van het cliëntplan, zoals stappen en krachtbronnen, verschillend interpreteren.

Perzikgaard

- Uit de plannen is niet op te maken wat acties zijn voor de begeleiders. Volgens de medewerkers worden hier looplijsten voor gebruikt. Deze zijn echter niet concreet en er is geen duidelijke verbinding met het cliëntplan.

Stadstimmerwerf

- Twee van de vier cliëntplannen die ingezien zijn, waren niet actueel. Eén actueel cliëntplan was nog niet geaccordeerd door cliënt.
- Cliëntplannen waren niet eenduidig ingevuld. Het ontbrak aan stappen om het doel te behalen. Hierdoor waren de doelen niet SMART-geformuleerd

Ronde Sant

- De cliëntplannen zijn nog niet overal SMART geformuleerd. In meerdere plannen ontbreekt de “hoe”: de kortcyclische acties waarmee cliënt en begeleider aan het doel werken.
- Medewerkers rapporteren niet consistent op de doelen uit het cliëntplan. Waar koppeling van een rapportage aan een doel mogelijk of nodig was, bleek uit het dossieronderzoek dat medewerkers deze koppeling niet maakten.
- Het psychisch welbevinden van een gesproken cliënt was niet als doel opgenomen in het cliëntplan terwijl dit wel passend was.
- Het verband tussen risico's en doelen ontbreekt op onderdelen.

Delfshaven

- In één dossier ontbrak het gemeentelijke ondersteuningsplan.
- In een ander dossier moesten doelen nog naar het nieuwe format worden overgezet.

Criterium 1.8

Uitleg criterium	Oordeel			
	Ronde sant	Delfshaven	Perzik-gaard	Stads-timmerwerf
De ontwikkeling van cliënt en de verleende ondersteuning wordt aantoonbaar periodiek geëvalueerd	n.v.t	n.v.t	n.v.t	Voldoet grotendeels niet
Oordeel initieel onderzoek 2025	Voldoet	Voldoet grotendeels	Voldoet	Voldoet deels

Wat gaat goed?

Stadstimmerwerf

- Pameijer heeft de evaluatie van het cliëntplan opgenomen in beleid. Het plan dient twee keer per jaar geëvalueerd te worden.
- In een van de cliëntdossiers heeft een evaluatie van het cliëntplan plaats gevonden. Hiervan is een verslag gemaakt en opgenomen in het cliëntdossier.

Wat moet beter?

Stadstimmerwerf

- Uit de interviews met medewerkers komt naar voren dat evaluaties van het cliëntplan niet altijd tijdig plaatsvinden. Medewerkers gaven als redenen op ziekteverzuim onder het personeel of dat afstemming met het professioneel netwerk voor een evaluatiemoment moeizaam verloopt.

- Van de vier gecontroleerde cliëntdossiers was één cliëntplan tijdig geëvalueerd, maar was het administratieve proces nog niet afgerond. In één ander cliëntdossier was nog geen evaluatie opgestart, terwijl deze volgens de geldende evaluatiecyclus reeds had moeten plaatsvinden. Bij één cliënt was vanwege de recente start van de dienstverlening nog geen evaluatie vereist. Een vierde cliëntdossier was tijdig geëvalueerd en administratief afgerond in het digitale cliëntdossier.

4.2 Kwaliteitseis 2: 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)

Toelichting

De aanbieder zorgt ervoor dat de continuïteit van de geboden voorziening is gewaarborgd. De ondersteuning is afgestemd op andere vormen van geboden hulp en zorg en dit netwerk is bij de cliënt bekend. In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen, die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.

Criterium 2.2

Uitleg criterium	Oordeel			
	Ronde sant	Delfshaven	Perzikgaard	Stadstimmerwerf
Beroepskrachten stemmen aantoonbaar met elkaar af over de situatie en ontwikkeling van de cliënt en de te leveren ondersteuning	n.v.t	n.v.t	Voldoet	n.v.t
Oordeel initieel onderzoek 2025	Voldoet	Voldoet	Voldoet grotendeels	Voldoet grotendeels

Wat gaat goed?

Perzikgaard

- Het team wordt direct aangestuurd door een meewerkend teamleider en een senior begeleider. De voormalige wooncoach B functie is hiermee vervallen. De senior coacht collega's veel op de inhoud en bijhouden van het dossier. De teamleider zorgt voor de operationele aansturing. Zij is ondermeer aanwezig bij de dagelijkse overdracht. Daarnaast is er veel onderlinge afstemming. De gesproken medewerkers en cliënten hebben veel vertrouwen in de teamleider.
- Eens in de vier weken is er een teamvergadering volgens een vaste agendastructuur met terugkerende onderwerpen zoals incidentmeldingen. Het overleg is vooral gericht op het gesprek en niet enkel het zenden van informatie. Elke vergadering start met casuïstiek. Het tweede deel is meer procesmatig.

- Er zijn een gedragsdeskundige en regiomanager aan de locatie gekoppeld. Die sluiten aan bij de teamvergadering. Ook arrangeurs, die het traject van een cliënt bewaken, sluiten hierbij aan.

Criterium 2.6

Uitleg criterium	Oordeel			
	Ronde sant	Delfshaven	Perzikgaard	Stadstimmerwerf
Er vindt aantoonbaar afstemming plaats met het professionele netwerk.	Voldoet grotendeels	n.v.t	n.v.t	Voldoet grotendeels
Oordeel initieel onderzoek 2025	Voldoet deels	Voldoet	Voldoet	Voldoet deels

Wat gaat goed?

Algemeen

- Pameijer investeert actief in het verbeteren van de samenwerking met het professioneel netwerk. Op organisatieniveau zijn er verschillende convenanten met ketenpartners

Ronde Sant

- De afstemming met de behandelaar (Antes) verloopt volgens een vast ritme: elke zes weken overleg op locatie, bij instabiliteit van de cliënt vaker. De afstemming is navolgbaar in de rapportages.
- Het professionele netwerk is goed gevuld in de dossiers. Het signaleringsplan is in samenspraak met de behandelaar en de cliënt opgesteld.
- Voor een cliënt is het contact met de GGZ-behandelaar geregeld.

Stadstimmerwerf

- Met één van de GGZ-aanbieders is de samenwerking recentelijk geëvalueerd. Hierbij zijn verwachtingen naar elkaar uitgesproken en nieuwe werkafspraken gemaakt o.a. over cliëntgebonden communicatie.
- Er zijn afspraken met de cliënten gemaakt over de afstemming met andere professionals. Cliënten hebben daar dan expliciet toestemming voor gegeven.

Wat moet beter?

Ronde Sant

- De beoogde opvolging was ten tijde van het heronderzoek nog niet volledig gerealiseerd. Zo was de verwijzing door de huisarts naar een diëtist nog niet tot stand gekomen.

Medewerkers gaven aan de cliënt te ondersteunen bij het leggen van contact, maar dat de voortgang mede afhankelijk was van de huisarts en de medewerking van de cliënt.

- De samenwerking met de crisisdienst is kwetsbaar. Bij een acute situatie kwam de crisisdienst niet ter plaatse en medewerkers ervaren de inzet van de behandelaar bij escalaties als reactief.

Stadstimmerwerf

- In vier gecontroleerde cliëntdossiers waren de contactgegevens van het professioneel netwerk vastgelegd. Echter in twee van de vier gecontroleerde cliëntdossier was dit niet volledig. In één dossier ontbrak de gegevens van de behandelaar die er wel was en in een tweede dossier ontbraken de gegevens van de tandarts en huisarts.

4.3 Kwaliteitseis 3: De voorziening is veilig (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)

Toelichting

In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd en een vorm van toezicht op de fysieke en sociale veiligheid van cliënt geborgd en in kaart gebracht. Eventuele veiligheidsrisico's worden hierbij gesignaleerd, geanalyseerd en besproken met de cliënt en zijn of haar sociale netwerk.

Voor huiselijk geweld, kindermishandeling, incidenten en calamiteiten heeft de aanbieder passend beleid ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd. Ten behoeve van het medicatiegebruik door cliënten is eveneens passend beleid ontwikkeld.

Criterium 3.1

Uitleg criterium	Oordeel			
	Ronde sant	Delfshaven	Perzik- gaard	Stads- timmerwerf
Er wordt voldoende rekening gehouden met de fysieke en sociale veiligheid van cliënten	Voldoet deels	Voldoet grotendeels	Voldoet grotendeels	Voldoet grotendeels niet.
Oordeel initieel onderzoek 2025	Voldoet deels	Voldoet deels	Voldoet deels	Voldoet grotendeels niet

Wat gaat goed?

Algemeen

- Pameijer heeft een organisatiebreed beleid met betrekking tot risico-inventarisatie. Per cliënt dient een risico-inventarisatie opgemaakt te worden. De eerste inventarisatie wordt uitgevoerd door de arrangeur. De risico-inventarisatie wordt samen met het cliëntplan om de zes maanden geëvalueerd.
- In alle gecontroleerde cliëntdossiers van alle locaties was een risico-inventarisatie aanwezig.

Ronde Sant

- Risico's worden vertaald naar doelen en acties. Bij een verhoogd risico, zoals gewichtsverlies of ondervoeding, stelt de gedragsdeskundige een signaleringsplan op.

Delfshaven

- De risico's zijn vertaald naar acties, protocollen en takenschema's en signaleringsplannen.
- Waar nodig zijn ook crisissignaleringsplannen opgesteld. Voor medische risico's zijn een handelingsschema en een medicatieprotocol beschikbaar.
- De risico's zijn vertaald naar signaleringsplannen.

Perzikgaard

- Risico's worden gekoppeld aan doelen en acties in het cliëntplan.

Stadstimmerwerf

- In elk van de gecontroleerde cliëntdossiers was er een risico-inventarisatie aanwezig.

Wat moet beter?

Algemeen

- Er is geen methodische systematiek om de risico's te waarderen. Hier berust de hoogte van een risico op de inschatting van een individuele begeleider. Dit punt constateerde Toezicht Wmo ook bij het initiële onderzoek.

Ronde Sant

- De vastlegging is niet altijd tijdig en volledig. Als voorbeeld werd een risico op suïcidaliteit pas maanden na aanvang van begeleiding vastgelegd. Ook ontbreekt op onderdelen de koppeling tussen risico's en doelen.
- Eén cliëntdossier liet zien dat de opvolging van een risico niet volledig was vastgelegd.

Niet meegewogen bij deze norm, maar wel geconstateerd verbeterpunt:

- Eén cliënt verklaarde dat medicatie meermaals niet is verstrekt. Ook zou in plaats van het voorgeschreven medicijn een ander, zwaarder medicijn zijn aangeboden. Hier heeft de cliënt zelf de belegeider op moeten attenderen.

Delfshaven

- De vastlegging van risico's loopt soms achter. Dit bleek uit het volgende:
 - Een recent gebleken gokverslaving stond nog niet in het systeem.
 - Bij één risico (financiën) ontbraken nog acties of protocollen.
 - De sociale kwetsbaarheid van een cliënt moest nog worden aangevuld.
- De sociale veiligheid en leefbaarheid van een kwetsbare cliënt vragen aandacht. De cliënt wijkt qua profiel en ondersteuningsbehoefte af van de overige bewoners en vermijdt 's avonds het gebruik van gemeenschappelijke voorzieningen.
Pameijer herkent dat de woonsetting voor deze cliënt niet passend is. Het betreft een tijdelijke plaatsing ter overbrugging van dakloosheid naar een zelfstandige woonplek met ambulante ondersteuning. Pameijer heeft twee tussentijdse maatregelen voorgesteld om het veiligheidsgevoel van de cliënt te verbeteren. Dit heeft de cliënt echter geweigerd.

Perzikgaard

- Bij één van de cliënten was er sprake van een verhoogd risico. Dit risico was echter niet als zodanig geregistreerd in het cliëntdossier. Bij een andere cliënt was een recent risico wel gescoord maar nog niet opgenomen in het cliëntplan.

Stadstimmerwerf

- De vier gecontroleerde cliëntdossiers bevatten een risico-inventarisatie. Deze waren echter niet actueel.
- In twee van de vier cliëntdossiers waren de risico's niet gekoppeld aan doelen en acties in het cliëntplan.

Criterium 3.2

Uitleg criterium	Oordeel			
	Ronde sant	Delfshaven	Perzikgaard	Stadstimmerwerf
De aanbieder heeft passend beleid of richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie voor incidenten en calamiteiten.	Voldoet deels	Voldoet deels	Voldoet deels	Voldoet deels

Oordeel initieel onderzoek 2025	Voldoet deels	Voldoet deels	Voldoet deels	Voldoet deels
---------------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------

Wat gaat goed?

Algemeen

- Pameijer heeft een organisatiebreed incidenten en calamiteitenbeleid.
- Alle gesproken medewerkers van alle locaties kennen het meldsysteem en het meldprotocol.
- Meldingen en trends worden op alle bezochte locaties besproken in het teamoverleg. Waar nodig sluit de regiomanager en/ of de gedragsdeskundige daarbij aan.
- Op alle bezochte locatie worden incidenten geregistreerd, geanalyseerd en teruggekoppeld.

Wat moet beter?

Algemeen

- Het incidenten- en calamiteitenbeleid sluit niet aan op de definities uit de Wmo. Een definitie van het geweldsincident ontbreekt. Daarmee is de externe meldplicht niet geborgd.

Ronde Sant

- De opvolging van klachten is niet altijd navolgbaar. Zo verklaarde een cliënt een klacht te hebben ingediend zonder daarover terugkoppeling te hebben ontvangen. De tekortkoming ten aanzien van klachten is niet in deze norm meegewogen. Op dit punt is echter wel verbetering nodig.

Perzikgaard

- De toezichthouders zagen een overzicht met meldingen van de voorgaande periode. Op dit overzicht zijn meldingen in categorieën verdeeld, Medewerkers kunnen niet goed duiden wat de categorie "signalen betreft". Hierdoor is er onduidelijkheid bij medewerkers wat er eventueel als signaal gemeld kan worden.

Criterium 3.6

Uitleg criterium	Oordeel			
	Ronde sant	Delfshaven	Perzik- gaard	Stads- timmerwerf
Er is sprake van een veilige, schone en leefbare woonomgeving.	Voldoet deels	Voldoet grotendeels	Voldoet grotendeels	n.v.t
Oordeel initieel onderzoek 2025	Voldoet grotendeels	Voldoet grotendeels	Voldoet grotendeels	Voldoet grotendeels

Wat gaat goed?

Algemeen

- Pameijer controleert jaarlijks de brandfaciliteiten op alle locaties
- Bij de schouw bleek de brandveiligheid bij alle bezochte locaties op orde. De bezochte groepswoningen zijn voorzien van een EHBO-koffer, gekeurde brandblusmiddelen, noodverlichting en ontruimingsplattengronden. Nooduitgangen zijn zichtbaar aangegeven en vrij van obstakels.

Ronde Sant

- De locatie was optisch schoon en opgeruimd.
- De locatie verhuist binnenkort naar een nieuwer pand dat in samenwerking met bewoners wordt ingericht.

Delfshaven

- De locatie was optisch schoon en opgeruimd.

Perzikgaard

- De groepswoningen waren optisch schoon en opgeruimd. Ook het sanitair was optisch schoon.
- De sfeer tussen cliënten op de groep was gemoedelijk.

Wat moet beter?

Ronde Sant

- Tijdens de schouw rook het in delen van de locatie naar urine.
- Tijdens de schouw rook het in delen van de locatie naar sigarettenrook, terwijl de huisregels roken binnen niet toestaan. Dit wijst erop dat de huisregels nog niet consequent worden nageleefd. Toezicht Wmo constateerde de naleving van de huisregels ook als verbeterpunt bij het initiële onderzoek.
- Een cliënt meldde dat de kamer langere tijd niet was schoongemaakt door de aanbieder en dat er beneden muizenoverlast is.

Delfshaven

- Op de derde etage stonden vuilniszakken op de gang.
- Een cliënt meldde dat het gedeelde sanitair niet altijd goed wordt schoongemaakt.

Perzikgaard

- In de woonkamer van één van de groepswoningen hing een losse tv-kabel op enkele centimeters boven de grond, langs de ingang van de woonkamer. Bewoners en medewerkers moeten bij binnenkomst over de kabel heen stappen, wat struikelgevaar oplevert.
- In de woonkamer van een van de groepswoningen hing een losse t.v.-kabel net boven de grond en langs de ingang van de woonkamer. Hierdoor moet je bij binnenkomst over de kabel heen stappen. Dit was door een cliënt gedaan die wilde gamen.

4.4 Kwaliteitseis 5: De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)

Toelichting

De bejegening door de beroepskracht is passend en correct en cliënt voelt zich gerespecteerd en op zijn gemak. De aanbieder heeft een klachtenregeling, bezit over gedragscodes en cliënten kunnen deelnemen in een cliëntenraad of vergelijkbaar platform.

Gegevensuitwisseling van (gevoelige) persoonsinformatie vindt plaats met instemming van cliënt (en/of diens sociale netwerk) en conform geldende wet- en regelgeving. De cliënttevredenheid wordt tevens gemonitord en bijgestuurd.

Criterium 5.3

Uitleg criterium	Oordeel			
	Ronde sant	Delfshaven	Perzik-gaard	Stads-timmerwerf
De aanbieder heeft aantoonbaar passend beleid en richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake de rechten van de cliënt	n.v.t	n.v.t	Voldoet	Voldoet
Oordeel initieel onderzoek 2025	Voldoet	Voldoet	Voldoet deels	Voldoet grotendeels niet

Wat gaat goed?

Algemeen

- Privacy van cliënten is geborgd in het beleid.
- In het derde kwartaal van 2025 heeft Pameijer organisatiebreed een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd voor cliënten en voor naasten.
- De huisregels en de klachtenprocedure hangen zichtbaar op alle bezochte locaties. Alle gesproken cliënten waren op de hoogte van het klachtenbeleid.
- Maandelijks zijn er op de beide locaties bewonersvergaderingen. Cliënten kunnen zelf agendapunten in brengen.

5. BIJLAGE 1 GERAADPLEEGDE DOCUMENTEN

Algemeen

- Rapportage Pameijer verbetermaatregelen en opvolging Wmo-Toezicht d.d. 04-02-2026

Locatie Rode Sand

- Overzicht Q 1 2026 calamiteiten en geweldsincidenten
- Richtlijnen huisregels
- Huisafspraken woonvoorziening

Locatie Perzikgaard

- Overzicht Q 1 2026 calamiteiten en geweldsincidenten
- Uitslag cliëntervaringssondezoek 2025
- Uitslag cliëntervaringsonderzoek 2025 vanuit ouders, naasten en vertegenwoordigers
- Controle rapport brandblussers Perzikgaard deel 1 en 2
- Rolbeschrijving senior medewerker

Locatie Stadstimmerwerf

- Overzicht Q1 2026 calamiteiten en geweldincidenten
- Uitslag cliëntervaringsonderzoek 2025 locatie Woont Schiedam

Locatie Kapiteinsbuurt

- Overzicht Q1 2026 calamiteiten en geweldsincidenten
- Controlerapporten brandblussers Kapiteinsbuurt deel 1 en 2

6. BIJLAGE 2 REACTIE AANBIEDER

Op 7 september 2026 heeft Pameijer de definitieve rapportage van het heronderzoek ontvangen voor de locaties Delfshaven, Perzikgaard, Stadstimmerwerf en 't Ronde Sant. Wij danken Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond voor de zorgvuldige uitvoering van het onderzoek.

Wij herkennen ons in de bevindingen. Het rapport laat zien dat op belangrijke onderdelen verbetering is gerealiseerd onder andere op gebied van brandveiligheid, samenwerking, clientparticipatie en sturing. Tegelijkertijd onderschrijven wij de aandachtspunten ten aanzien van de verdere borging van dossiervoering, risicobeoordeling en een eenduidige uitvoering van werkprocessen binnen alle locaties.

De genoemde aandachtspunten worden opgepakt binnen onze reguliere kwaliteitscyclus, zodat verbeteringen structureel worden geborgd in de dagelijkse praktijk.