

DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR

Stichting Ontmoeting – Locatie Hoek van Holland

Rapportage naar aanleiding van kwaliteitstoezicht

INHOUDSOPGAVE

1.	OORDEEL.....	3
2.	VERVOLGACTIES.....	5
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	7
4.1	Thema 1: Cliënt	7
4.2	Thema 2: Veiligheid	10
4.3	Thema 3: Professionaliteit	12
	BIJLAGE 1 GERAADPLEEGDE DOCUMENTEN	14
	BIJLAGE 2 REACTIE AANBIEDER	15

1. OORDEEL

In mei 2026 voerde Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) kwaliteitstoezicht uit bij Stichting Ontmoeting (hierna: Ontmoeting). Het toezicht richtte zich specifiek op de ondersteuning geboden aan cliënten op de woonlocatie Hoek van Holland.

Dit hoofdstuk begint met een samenvatting van de oordelen 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 niet

Thema 2: Veiligheid

Norm	Omschrijving	Oordeel
2.1.1	De beroepskracht is zich bewust van de veiligheidsrisico's van cliënt.	Voldoet grotendeels niet
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

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 grotendeels

Verbetermaatregelen

Norm	Verbetermaatregel
1.1.1	Zorg ervoor dat alle doelen en gemaakte afspraken in de cliëntplannen SMART ¹ -geformuleerd zijn.
1.1.2	Zorg ervoor dat de evaluatie van de cliëntplannen concreet en eenduidig (volgens richtlijnen) worden vastgelegd.
1.4.2	Zorg voor eenduidig beleid voor het systematisch in kaart brengen van het formele netwerk. Leg de relevante contacten volledig vast in het cliëntdossier.
2.1.1	Zorg voor een navolgbare methodiek voor het in kaart brengen van cliëntrisico's en leg deze risico's en de opvolging navolgbaar per cliënt vast.
3.1.3	Zorg ervoor dat vrijwilligers die direct in contact komen met cliënten aantoonbaar beschikken over een geldig en passend Verklaring Omtrent Gedrag.

Adviezen

Norm	Advies
1.2.3	Breng cliënten regelmatig op de hoogte van het geldende klachtenbeleid.
2.2.3	Zorg ervoor dat de juiste definities van een calamiteit volgens de Wmo in het veiligheidsbeleid zijn opgenomen.
2.3.1.	Breng blijvend onder de aandacht dat cliënten weten hoe ze moeten handelen bij calamiteiten zoals een brand en weten hoe ze veilig het pand kunnen verlaten bij een calamiteit.

¹ Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

2. VERVOLGACTIES

Stichting Ontmoeting voldoet aan vijf van de elf getoetste normen. Vier normen zijn beoordeeld met 'voldoet grotendeels'. En twee normen zijn beoordeeld met "voldoet grotendeels niet".

Toezicht Wmo verwacht dat de verbetermaatregelen uiterlijk op **1 november 2026** zijn doorgevoerd binnen de organisatie van Stichting Ontmoeting. Uiterlijk op **15 november 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 bezoekt Ontmoeting zonder specifiek signaal, op basis van willekeurige selectie. 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-Rijnmond². Dit toetsingskader richt zich op drie thema's: cliënt, veiligheid en professionaliteit. Binnen het kwaliteitstoezicht worden uitsluitend de kernnormen binnen deze thema's getoetst.

De toetsingsnormen zijn afzonderlijk beoordeeld op basis van de kwaliteitsdocumenten van de aanbieder (zie bijlage 1) en de bevindingen tijdens de bezoeken op 6 en 7 juli 2026 aan de woonlocatie in Hoek van Holland. Tijdens de bezoeken hebben de toezichthouders een schouw uitgevoerd en vier willekeurig geselecteerde cliëntdossiers ingezien en vier willekeurig geselecteerde personeelsdossiers (waarvan één stagiair) geraadpleegd. Daarnaast spraken zij met:

- De directeur-bestuurder
- De regiomanager
- Een vertegenwoordiger vanuit de cliëntenraad
- Een medewerker intake- en relatiebeheer
- 1 regisserend begeleider
- 1 ambulant woonbegeleider
- 4 cliënten (waarvan tevens de cliëntdossiers zijn ingezien).

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

3.3 Beschrijving aanbieder en locatie

Algemene informatie

Ontmoeting is een zorgaanbieder die landelijk actief is en diverse vormen van hulpverlening aanbiedt met een christelijke grondslag. Het landelijke hulpaanbod bestaat o.a. uit ambulante begeleiding, beschermd wonen, activering en dagbesteding waarbij Ontmoeting hulp biedt aan mensen die dakloos zijn of dreigen te worden. Velen van hen kampen met verslaving, schulden, psychische problemen en dreigen hun huis kwijt te raken.

Locatie

Op de woonlocatie in Hoek van Holland biedt Ontmoeting binnen een woonvoorziening zowel ambulante ondersteuning als forensische zorg aan. De locatie is gelegen in het centrum van Hoek van Holland. De woonvoorziening bestaat uit twee woonlagen met in totaal 18 studio's. Iedere studio beschikt over een eigen sanitaire voorziening en keuken. Op de begane grond bevindt zich een gezamenlijke ruimte waar activiteiten in het kader van dagbesteding worden georganiseerd. Ook zijn daar kantoorruimtes voor de medewerkers van Ontmoeting aanwezig. De cliënten kunnen hier terecht voor vragen.

Cliënten

Binnen de voorziening is er plek voor maximaal 18 cliënten. Ten tijde van het onderzoek is de voorziening volledig bezet. Vijf cliënten hebben een indicatie voor forensische zorg. De overige cliënten hebben een Wmo-indicatie. Ontmoeting biedt in deze voorziening een thuis aan mensen in kwetsbare situaties die dakloos zijn geworden. Binnen 1-2 jaar stromen de meeste cliënten uit naar zelfstandige huisvesting met begeleiding. Daarnaast bieden zij in Hoek van Holland ook ambulante begeleiding aan circa 25 cliënten in de wijk.

Team en aansturing

Het team bestaat in totaal uit 5 medewerkers die aangestuurd worden door een leidinggevende. Daarnaast zijn er verschillende vrijwilligers actief die cliënten van Ontmoeting naar hun afspraken rijden, kluswerkzaamheden verrichten binnen de woonvoorziening en de tuin of meehelpen met activiteiten voor de cliënten. Het verloop van personeel binnen deze locatie is niet hoog; de vaste medewerkers werken er al meerdere jaren. .

Context

Voorheen bood Ontmoeting in Hoek van Holland een klassiek intramurale woonvoorziening aan voor zes cliënten met verslavingsproblematiek. Sinds 1,5 jaar heeft Ontmoeting een vernieuwd pand in dezelfde straat. Dit is de huidige voorziening en dient als doorstroomlocatie. Cliënten worden vanuit de opvang of detentie in Rotterdam naar deze voorziening geplaatst. Gemeente Rotterdam heeft volgens Ontmoeting een beleidswijziging doorgevoerd ten aanzien van de urgentiegrondslag bij het aanvragen van een woning. Voorheen kon er ook urgentie worden aangevraagd op basis van het feit dat een cliënt bij Ontmoeting zat in de opvang. Door de beleidswijziging is dit volgens Ontmoeting niet meer mogelijk.

Hierdoor zal de doorstroomtijd vanuit Ontmoeting oplopen. Uit gesprekken met management en medewerkers blijkt dat de samenstelling van de doelgroep is verzwakt. Er komen meer cliënten met een complexere zorgvraag. Medewerkers zijn meer tijd kwijt aan de begeleiding van cliënten dan vanuit de beschikkingen is toegekend. Zij ervaren hierdoor ook meer stress, wat is gebleken uit een medewerkerstevredenheidsonderzoek binnen Ontmoeting van mei 2026.

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 grotendeels

Wat gaat goed?

- Elke cliënt heeft een eigen cliëntplan dat is vastgelegd in het digitale cliëntdossier. De hulpvraag en doelen worden samen met de cliënt in dit plan vastgelegd. Dit is in de gesprekken door de cliënten bevestigd,
- De doelen in de gecontroleerde cliëntplannen sluiten over het algemeen aan op de beschikkingen vanuit de gemeente. Daar waar deze volgens Ontmoeting te groot zijn, worden deze naar kleinere doelen aangepast.

- De gecontroleerde cliëntplannen waren actueel. Cliënten geven mondeling akkoord op het plan. Vervolgens wordt in het digitale cliëntdossier aangevinkt dat de cliënt akkoord gaat met het plan. Bij alle gecontroleerde cliëntdossiers was dit akkoord aangevinkt.

Wat moet beter?

- De doelen worden vanuit cliëntperspectief opgesteld. De doelen in de gecontroleerde cliëntdossiers zijn wisselend SMART-geformuleerd. Het ontbreekt in drie van de vier gecontroleerde cliëntdossiers aan concrete acties. Hierdoor is niet duidelijk hoe en wanneer de doelen bereikt dienen te worden en welke rol de begeleider daarbij heeft. In één van de vier gecontroleerde cliëntplannen was dit wel concreet beschreven.

Norm 1.1.2

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

Wat gaat goed?

- Ontmoeting heeft het ondersteuningsproces van intake tot einde ondersteuning beleidsmatig vastgelegd. Onderdeel van dit beleid is o.a. dat er minimaal één keer in de 21 dagen wordt gerapporteerd, het cliëntplan halfjaarlijks geëvalueerd dient te worden en alle cliënt gerelateerde zaken in het cliëntdossier geregistreerd dient te worden
- In de gecontroleerde cliëntdossiers is aantoonbaar vastgelegd dat de bijbehorende cliëntplannen binnen de afgelopen zes maanden zijn geëvalueerd.
- Uit de gecontroleerde cliëntdossiers blijkt dat er minstens één keer per week wordt gerapporteerd. In twee dossiers waren er periodes dat er langer dan een week tussen de volgende rapportage zat. Dit was niet langer dan 21 dagen. De rapportages worden waar mogelijk gekoppeld aan de doelen uit het cliëntplan.

Wat moet beter?

- In drie van de vier cliëntdossiers is de evaluatie van het cliëntplan via een klein invulveld opgemaakt. Hierin is ruimte voor enkel conclusies en afspraken. Deze invulvelden waren summier ingevuld. Hierdoor is niet duidelijk in hoeverre doelen zijn behaald en welke nieuwe afspraken er zijn gemaakt. In één dossier zat een apart en uitgebreider evaluatieverslag. De gesproken medewerkers konden niet toelichten waardoor dit verschil kwam.

Norm 1.2.3

Uitleg norm	Oordeel
De aanbieder beschikt over een klachtenregeling	Voldoet grotendeels

Wat gaat goed?

- Ontmoeting heeft een klachtenregeling met meerdere routes die een onafhankelijke behandeling en escalatie van eventuele klachten borgt. De wijze waarop medewerkers met een klacht van cliënten kunnen omgaan ligt ook in een protocol vastgelegd.
- Wanneer cliënten een klacht hebben worden zij door de begeleiding actief over de klachtenregeling geïnformeerd. Ontmoeting beschikt hiervoor over flyers en hand-outs.
- Klachten worden intern geregistreerd. Dit overzicht wordt gebruikt voor verbetering. Er zijn tot aan het moment van onderzoek geen formele klachten binnen gekomen.

Wat kan beter?

- Alle gesproken cliënten waren niet op de hoogte van de klachtenregeling. Drie van de vier cliënten gaf aan eventuele klachten met de persoonlijk begeleider te bespreken. Eén cliënt gaf aan bij een eventuele klacht bij de gemeente terecht te kunnen.

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?

- Elke maandag is er een weekstart waarbij bijzonderheden worden doorgenomen. Er wordt tijdens de weekstart de gelegenheid geboden om over cliëntondersteuning af te stemmen.
- Twee keer per maand vindt er een teamoverleg plaats op basis van een vaste agenda. Er is voor medewerkers ruimte om eigen punten in te brengen. Van deze overleggen worden notulen opgemaakt.
- Maandelijks is er een casuïstiek overleg waarbij de cliënten worden besproken. Volgens de gesproken medewerkers zijn er voldoende mogelijkheden om op werkzaamheden te reflecteren. De lijnen zijn kort en er is dagelijks onderling overleg. De leidinggevende is goed bereikbaar en beschikbaar voor casusbespreking. Ook is er de mogelijkheid om een gedragswetenschapper te consulteren.

Norm 1.4.2

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

Wat gaat goed?

- In het cliëntdossier zijn tabbladen om het formele netwerk in kaart te brengen.
- Uit de medewerkerengesprekken blijkt, dat de begeleiding goed op de hoogte is van het formele netwerk met de cliënt.
- De begeleiders hebben zo nodig, en na toestemming van de cliënt, overleg met externe professionals. Dit was aantoonbaar in de rapportages van de gecontroleerde cliëntdossiers.

Wat moet beter?

- Het formele netwerk was in drie van de vier dossiers niet (volledig) vastgelegd.
- Medewerkers spreken elkaar tegen als het gaat om een verplichte netwerkanalyse.
- De gegevensuitwisseling met externen was niet aantoonbaar in het dossier vastgelegd.

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 niet

Wat gaat goed?

- Bij de start van de ondersteuning worden diverse risico's in kaart worden gebracht. In het dossier zijn er zes domeinen waar risico's worden gescoord en vastgelegd.
- De afspraak is dat bij een verhoogd risico in het cliëntplan een doel en acties moet worden gemaakt. Sinds een half jaar is het beleid dat bij een verhoogd risico ook een signaleringsplan moet worden opgemaakt.
- Bij de evaluatie van het cliëntplan worden risico's opnieuw meegewogen. Er is een trendoverzicht in het cliëntdossier beschikbaar van het verloop van de risico's.

Wat moet beter?

- De begeleiders bepalen naar eigen inzicht of er sprake is van een mogelijke risico. Aan de hand van een matrix wordt de hoogte van het risico gescoord. Dit gebeurt echter ook op basis van de inschatting van een individuele begeleider.

- In het cliëntdossier kan bij de risico's een toelichting worden gegeven. In alle gecontroleerde cliëntdossiers ontbrak een toelichting. Hierdoor was niet goed te volgen waarom een risico in de loop van de tijd is toe of afgenomen.
- In twee van de vier clientplannen waren verhoogde risico's niet opgenomen.

Norm 2.2.1

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

Wat gaat goed?

- Er zijn diverse protocollen gericht op veiligheidsbeleid beschikbaar. Uit interviews komt naar voren dat deze bekend zijn bij de medewerkers.
- Protocollen zijn passend voor de doelgroep en zijn voor medewerkers digitaal in te zien.
- Zowel gesproken medewerkers als cliënten geven aan zich veilig en prettig te voelen binnen Stichting Ontmoeting.

Norm 2.2.3

Uitleg norm	Oordeel
De aanbieder leert van incidenten.	Voldoet

Wat gaat goed?

- Ontmoeting beschikt over een procesomschrijving Melden Incidenten en Calamiteit (hierna MIC) voor het melden, beoordelen en afhandelen van incidenten en calamiteiten.
- Het melden van calamiteiten volgens de Wmo bij de toezichthouder is in de procesomschrijving MIC opgenomen.
- Medewerker kunnen incidenten melden via een digitaal formulier in het cliëntdossier. De leidinggevende neemt de melding in behandeling en bespreekt dit met de medewerkers.
- Uit interviews met medewerkers komt naar voren dat incidentmeldingen ook in het eerstvolgend teamoverleg wordt besproken na het incident. Samen met het team wordt o.a. besproken welke maatregelen er genomen kunnen worden om een incident te voorkomen. Uit inzage in twee notulen wordt dit bevestigd.

Wat kan beter?

- In de procesomschrijving MIC staat er een definitie opgenomen m.b.t. een calamiteit. Deze wijkt af van de wettelijke definitiebepaling vanuit de Wmo. De relatie met "de kwaliteit van de voorziening" ontbreekt in de definitie die Ontmoeting hanteert ten opzichte van de definitie uit de Wmo.

Norm 2.3.1

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

Wat gaat goed?

- Er zijn periodiek gekeurde brandblussers.
- Nooduitgangen zijn zichtbaar aangeduid en vrij van blokkades.
- Aanwezigheid van rookmelders.
- Er zijn ook mogelijkheden om buiten op het terras en in de tuin te zitten.
- De woonlocatie oogde optisch schoon.
Binnen de woonvoorziening gelden er huisregels. Deze zijn opgesteld en moeten voor gezien en akkoord door de client worden ondertekend tezamen met de huurovereenkomst. Recent zijn deze huisregels gedeeld met de cliënten. De gesproken cliënten hebben dit bevestigd.
Binnen de gezamenlijke ruimtes zijn camera's aanwezig om naleving van de huisregels eventueel te handhaven.
- Er zijn minimaal twee begeleiders per dag aanwezig. De begeleiders zijn allemaal geschoold in bedrijfshulpverlening.
- Voor cliënten die hulpvragen hebben aan begeleiders buiten kantoor tijd is er telefonisch bereikbaarheidsdienst beschikbaar is tussen 17:00 en 08:00 uur. De aanrijtijd van de bereikbaarheidsdienst naar de woonlocatie bedraagt 30 minuten.

Wat kan beter?

- Alle studio's binnen de voorziening zijn voorzien van een rookmelder. Als deze af zou gaan dan is het kantoor hier niet van hoogte omdat dit niet met elkaar gekoppeld is. Omdat cliënten feitelijk zelfstandig wonen dienen zij bij brand zelf de brandweer te bellen. Daarom vinden er ook geen ontruimingsoefeningen plaats. Gezien de doelgroep is het belangrijk om hier regelmatig aandacht aan te besteden.

4.3 Thema 3: Professionaliteit

Toelichting

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 personeelsdossiers zaten kopieën van diploma's. De betreffende medewerkers beschikten allen over een passend diploma.

- Uit interviews met medewerkers komt naar voren dat hun takenpakket duidelijk is en aansluit bij hun deskundigheid en ondersteuningsbehoeften van de cliënten die zij begeleiden.
- Ieder team binnen Ontmoeting heeft een eigen opleidingsbudget waaruit naar eigen inzicht bijscholing ingekocht kan worden. Dit is boven op de verplichte trainingen.
- Uit de interviews met de medewerkers komt naar voren dat bijscholing vanuit de organisatie gestimuleerd wordt vanaf het moment dat je in dienst treedt. En hierdoor voldoende toegerust zijn voor het uitvoeren van je functie. Cursussen op het gebied van bedrijfshulpverlening en agressie zijn verplicht. Daarnaast worden medewerkers ook geschoold op het gebied van de SRH-methodiek³, huiselijk geweld en kindermishandeling en timemanagement.

Norm 3.1.3

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

Wat gaat goed?

- Het organisatiebeleid is dat bij indiensttreding iedere medewerker een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) dient te overleggen. Het beleid is tevens dat om de drie jaar opnieuw een VOG opgevraagd dient te worden.
- In alle gecontroleerde medewerkersdossiers zat een VOG. Dit is inclusief het dossier van een stagiair. De VOG's waren allen niet ouder dan drie jaar.

Wat moet beter?

- Uit het gesprek met de locatiemanager kwam naar voren dat binnen de organisatie verschillende vrijwilligers actief zijn. Hierbij werd aangegeven dat het soms onduidelijk is waar de scheidslijn ligt tussen een goede buur of een vrijwilliger. Bij sommige van de activiteiten die verricht worden door vrijwilligers is er sprake van direct cliëntcontact. Een VOG is voor deze vrijwilligers verplicht. De toezichthouders hebben van Ontmoeting geen VOG's van vrijwilligers ontvangen.

³ Training Steunend Relationeel Handelen

BIJLAGE 1 GERAADPLEEGDE DOCUMENTEN

- Procesomschrijving Aanmelding en Intake cliënten Stichting Ontmoeting
- Procesomschrijving Uitvoeren ambulante begeleiding
- Procesomschrijving Afronden ambulante begeleiding
- Werkinstructie Risico-inventarisatie cliëtniveau
- Richtlijn Doelgericht rapporteren
- Proces Meldingen Incidenten en Calamiteiten
- Overzicht Meldpunten Calamiteiten
- Huisregels
- Proces Klachten afhandelen
- Klachtenregeling cliënten
- Notulen teamvergadering 10 april en 1 juni 2026
- Jaarverslag Stichting Ontmoeting 2025
- Risico-inventarisatie (voorbeeld)
- MIC-overzicht Q1 Rotterdam
- Rapportage ECD (voorbeeld)
- Opvang en nazorg medewerkers bij agressie incidenten
- Risico monitor checklist Hoek van Holland (2024)
- Proces Leren en ontwikkelen
- Visie op verzuim en re-integratie
- Arbobeleid Ontmoeting 2011 (revisie)
- Werkinstructie en protocol grensoverschrijdend gedrag
- Klachtenregeling medewerkers
- Inschrijfbevestigingen & bewijs van afronding BHV medewerkers

BIJLAGE 2 REACTIE AANBIEDER

Wij zijn blij en dankbaar dat het kwaliteitstoezicht geen grote afwijkingen laat zien en dat een ruime meerderheid van de getoetste normen geheel of grotendeels voldoet. Dit bevestigt dat de ondersteuning op belangrijke onderdelen veilig, professioneel en cliëntgericht is. Tegelijkertijd beschouwen wij de bevindingen als een duidelijke opdracht om onze kwaliteit verder te versterken.

Als bestuur erkennen wij onze verantwoordelijkheid voor een organisatiecultuur waarin zorgvuldig vastleggen, professioneel reflecteren en leren vanzelfsprekende onderdelen van het dagelijks handelen zijn. Dossiervoering kan altijd beter, vraagt continue aandacht en is nadrukkelijk in beeld. Dit vraagt niet alleen om heldere processen, ondersteuning vanuit de systemen, maar ook om voorbeeldgedrag, deskundigheidsbevordering, passende toerusting en gerichte sturing op alle niveaus.

De verbetermaatregelen worden daarom organisatiebreed en in samenhang uitgevoerd. Wij versterken de eenduidigheid van cliëntplannen en evaluaties, de vastlegging van formele betrokkenen, de methodische beoordeling en opvolging van cliëntrisico's en de borging van passende VOG's voor vrijwilligers met direct cliëntcontact. Ook nemen wij de adviezen over klachteninformatie, veiligheidsbeleid en Wmo-definitie van calamiteiten over. Het bestuur volgt de samenhang, voortgang en duurzame borging via de reguliere kwaliteitscyclus en stuurt bij waar nodig.