

## **Protocol “Toezicht calamiteiten”**

*Gemeenten Barneveld, Ede, Nijkerk en Scherpenzeel*

### **Protocol meldingen calamiteiten, geweld en andere gebeurtenissen**

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het toezicht op de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna Wmo 2015).

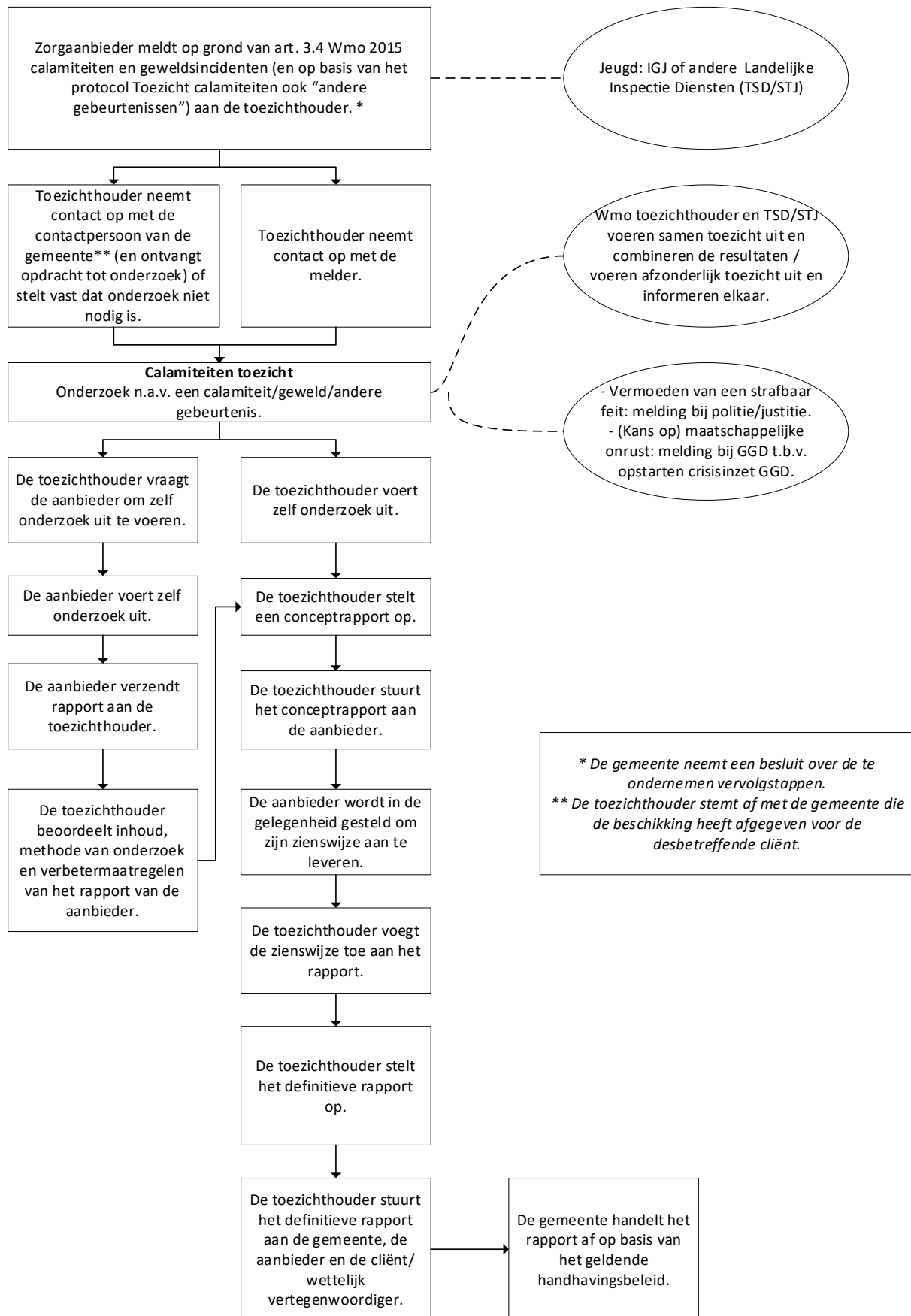
De gemeenten en de aangewezen toezichthouders houden dit protocol aan bij onderzoeken naar calamiteiten, meldingen van geweld en andere gebeurtenissen bij aanbieders van Wmo maatwerkvoorzieningen.

Dit protocol kan ook van toepassing zijn bij algemene voorzieningen: de gemeente dient dit dan apart met de toezichthouder overeen te komen.

In dit protocol zijn (procedure)bepalingen opgenomen voor de behandeling van meldingen die betrekking hebben op calamiteiten, geweld en andere gebeurtenissen.

Calamiteiten en geweldsincidenten die zich voordoen binnen de jeugdhulpverlening/jeugdgezondheidszorg moeten worden gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd; dit protocol is dan ook alleen van toepassing voor hulp/ondersteuning vanuit de Wmo 2015.

## Schematische weergave werkproces



## **Paragraaf 1 Algemene bepalingen**

### **Artikel 1 Definities**

In dit protocol wordt verstaan onder:

- a. cliënt: persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening is verstrekt of door of namens wie een melding is gedaan als bedoeld in artikel 2.3.2 eerste lid van de Wmo 2015;
- b. melding: een bericht van de aanbieder aan de toezichthouder, over een calamiteit, geweld bij de verstrekking van een voorziening of andere gebeurtenis;
- c. toezichthouder: de toezichthoudende ambtenaar die belast is met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Wmo 2015 en in dit specifieke protocol belast is met het toezicht op de meldingen van calamiteiten, geweld bij de verstrekking van een voorziening en andere gebeurtenissen.

### **Artikel 2 Melding**

Een aanbieder doet, op grond van artikel 3.4 Wmo 2015, bij de toezichthouder, onverwijld melding van:

- a. iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden zoals genoemd in artikel 2 lid 1;
- b. geweld bij de verstrekking van een voorziening zoals genoemd in artikel 2 lid 2;
- c. aanvullend op de Wmo 2015, doet de aanbieder ook onverwijld melding bij de toezichthouder van; andere gebeurtenissen, zoals genoemd in artikel 2 lid 3.

De meldingsverplichting strekt ertoe te zorgen dat de toezichthouder op de hoogte is van ernstige incidenten en situaties die door hem mogelijk moeten worden onderzocht of ingrijpen vereisen.

De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding (van een calamiteit, geweld of andere gebeurtenis) aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in Algemene verordening persoonsgegevens (AVG), voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.

*Zie ook artikel 3.4 lid 2 en 3 van de Wmo 2015: De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens over gezondheid en andere bijzondere categorieën van persoonsgegevens en persoonsgegevens van strafrechtelijke aard, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn*

*Artikel 3.4 lid 3 (Wmo 2015): Persoonsgegevens als bedoeld in het tweede lid, ten aanzien waarvan de aanbieder of de beroepskracht op grond van een wettelijk voorschrift of op grond van zijn ambt of beroep tot geheimhouding is verplicht, worden uitsluitend zonder toestemming van betrokkene verstrekt, indien deze niet meer in staat is de toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van cliënten.*

### **Artikel 2 lid 1 Calamiteiten**

Onder "iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden", zoals genoemd in artikel 2 van dit protocol, wordt onder andere verstaan: "niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid".

Hierbij moet worden gedacht aan:

- Elk onverwacht en onbedoeld overlijden van een cliënt,
- Een suïcide van een cliënt of suïcidepoging met schadelijk gevolg, die mogelijk samenhangt met tekortkomingen in de zorg bijvoorbeeld omdat er sprake was van onvoldoende toezicht, slechte communicatie of fouten bij de overdracht,
- Een gebeurtenis die heeft geleid of kan leiden tot ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel bij een cliënt,
- Een gebeurtenis die heeft geleid of kan leiden tot ernstig geestelijk lijden van een cliënt,
- Ernstig grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door hulpverleners of andere cliënten.

### **Artikel 2 lid 2 Geweld bij de verstrekking van een voorziening**

Onder “geweld bij de verstrekking van een voorziening”, zoals genoemd in artikel 2 van dit protocol wordt verstaan:

“het seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft.”

### **Artikel 2 lid 3 Andere gebeurtenissen**

Onder “andere gebeurtenissen”, zoals genoemd in artikel 2 van dit protocol wordt onder andere verstaan:

Gebeurtenissen met:

- (potentieel) schadelijke impact op het stelsel van zorg en hulpverlening;
- (potentiele) verstoring van de openbare orde en veiligheid en maatschappelijke onrust, waarbij reguliere processen niet volstaan om de negatieve impact te beheersen.

### **Paragraaf 2 Procedure meldingen**

#### **Artikel 3 Termijnen**

1. De melding dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na constatering van de calamiteit / het geweldsincident / de andere gebeurtenis te geschieden.
2. Als de toezichthouder niet via een aanbieder een melding ontvangt maar langs andere weg van een calamiteit/geweldsincident/andere gebeurtenis verneemt, dan verzoekt de toezichthouder de aanbieder zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen, (alsnog) een formele melding te doen.
3. Als een aanbieder niet meldt, ook niet na een verzoek hiertoe, kan de toezichthouder, i.o.m. de gemeente, zelf een onderzoek starten.

#### **Artikel 4 Melding calamiteit / geweld bij de verstrekking van een voorziening / andere gebeurtenissen**

1. Een melding van een calamiteit door een aanbieder bevat:
  - a. de naam van de aanbieder en de naam en de functie van de contactpersoon;
  - b. de dagtekening van de melding;
  - c. de naam en de contactgegevens van de betrokken beroepskracht;
  - d. de naam, de contactgegevens en de geboortedatum van de betrokken cliënt tenzij deze daarmee niet instemt of (nog) niet bevraagd kan worden; in dit laatste geval dienen de gegevens van diens wettelijke vertegenwoordiger te worden vermeld;
  - e. een feitelijke omschrijving van de calamiteit en de datum waarop deze heeft plaatsgehad;
  - f. de naam, de contactgegevens en de functie van de personen, anders dan de betrokken cliënt, die bij de calamiteit waren betrokken;
  - g. een beknopte omschrijving van de acties die door of namens de aanbieder zijn en worden zullen ondernomen, en de termijn waarbinnen een en ander zal plaatsvinden:
    - om de calamiteit te onderzoeken (6 weken, zie artikel 6.2);
    - ter beperking of tot bevordering van herstel van de gevolgen van de calamiteit;
    - om de cliënt, diens wettelijke vertegenwoordiger of diens nabestaanden in te lichten over de calamiteit (termijn: zo spoedig mogelijk) en de maatregelen die de aanbieder naar aanleiding van de calamiteit neemt of zal nemen.
2. In de melding van een calamiteit wordt vermeld of de calamiteit met een redelijk vermoeden van het plegen van een strafbaar feit ter kennis is of zal worden gebracht van het openbaar ministerie.
3. De aanbieder verstrekt na de melding desgevraagd aan de toezichthouder alle gegevens die deze nodig heeft voor het onderzoeken van de melding.
4. De aanbieder kan de melding telefonisch, per e-mail of via de website (via het daarvoor bestemde meldingsformulier) van de toezichthouder doen. Indien de melding telefonisch wordt gedaan, zorgt de aanbieder binnen 1 werkdag na de telefonische melding, voor het aanleveren bij de toezichthouder, van een ingevuld meldingsformulier of een melding per email, waarin de informatie, zoals opgenomen in art. 4 lid 1 is vermeld.
5. Meldingen van “geweld bij de verstrekking van een voorziening” zoals genoemd in artikel 2 lid 2 en “andere gebeurtenissen”, zoals genoemd in artikel 2 lid 3 van dit protocol, dienen op bovenstaande manier te gebeuren: overal waar “calamiteit” wordt genoemd in artikel 4, kan respectievelijk “geweld bij de verstrekking van een voorziening” of “andere gebeurtenissen” gelezen worden.
6. De aanbieder Wmo meldt onverwijld de calamiteit bij zijn eigen bestuur en/of directie én tevens meldt de aanbieder bij de betreffende toezichthouder.

### **Artikel 5 Procedure melding**

1. De toezichthouder bevestigt de ontvangst van een melding zo spoedig mogelijk schriftelijk of elektronisch aan de aanbieder en stelt de behandelend ambtenaar van de gemeente hiervan op de hoogte. De behandelend ambtenaar zorgt voor melding richting de betrokken college(s). Indien de ambtenaar niet bereikbaar is, volstaat een email aan de betreffende ambtenaar en is het de toezichthouder toegestaan om verder te gaan met de werkzaamheden inzake de melding.
2. Indien niet voldaan is aan de artikel 4, stelt de toezichthouder de aanbieder in de gelegenheid binnen een daarbij te stellen termijn de melding aan te vullen.
3. De toezichthouder doet binnen twee weken na de ontvangstbevestiging onderscheidenlijk de termijn, bedoeld in het tweede lid, schriftelijk of elektronisch aan de aanbieder een mededeling van de termijn waarbinnen een en ander zal plaatsvinden. In deze bevestiging laat de toezichthouder weten of de aanbieder zelf onderzoek dient te doen of dat de toezichthouder dit zal doen.
4. Bij een calamiteit/geweld/andere gebeurtenis start de toezichthouder uiterlijk binnen 3 werkdagen met de werkzaamheden, welke betrekking hebben op de gemelde calamiteit/geweld/andere gebeurtenis. Dat wil zeggen dat de toezichthouder uiterlijk de volgende werkdag contact opneemt met de gemeente.
5. Op basis van de Wmo 2015 en de Algemene wet bestuursrecht heeft de toezichthouder de bevoegdheid om de benodigde informatie voor het onderzoeken van de melding te verzamelen. De aanbieder is verplicht om die informatie te verstrekken. De bepalingen in de AVG garanderen de geheimhouding.

### **Artikel 6 Vaststelling wie het onderzoek uitvoert**

1. De toezichthouder beoordeelt, op grond van de melding of extra te verzamelen informatie, of er sprake is van een acute bedreiging van de veiligheid van cliënten of medewerkers waardoor direct maatregelen genomen moeten worden. Dat kan, i.o.m. de gemeente, aanleiding zijn om af te wijken van de stappen van dit protocol.
2. De toezichthouder stelt in de bevestiging, bedoeld in artikel 5, eerste lid, de aanbieder in de gelegenheid binnen een termijn van zes weken met inachtneming van door de in de bijlage gestelde eisen, eerst zelf onderzoek te doen naar de relevante feiten, tenzij de aard van de melding of andere informatie over de aanbieder de toezichthouder aanleiding geeft dit niet te doen. De toezichthouder kan op verzoek van de aanbieder de termijn verlengen.
3. Indien de toezichthouder vaststelt dat de aanbieder niet zelf het gevraagde onderzoek doet of kan doen, óf indien de toezichthouder vaststelt dat het onderzoek welke de aanbieder verricht, niet voldoet aan de gestelde eisen, verricht de toezichthouder zelf het nodige onderzoek.

Andere redenen voor de toezichthouder om direct zelf onderzoek te verrichten zijn:

- bij een zeer ernstige situatie met een bijzonder hoog risico;
- als er meerdere meldingen over de gebeurtenis binnen komen;
- als uit het ingevuld meldingsformulier blijkt dat er onvoldoende lerend vermogen in de organisatie aanwezig is;
- als hij verwacht met eigen onderzoek de kwaliteit in de sector in één keer op een hoger plan te kunnen brengen;
- bij grote publicitaire aandacht en/of maatschappelijke onrust;
- als er aanwijzingen zijn dat de veiligheid van de (overige) cliënten niet is gewaarborgd en/of in het belang van de Wmo-voorziening onmiddellijk maatregelen moeten volgen.
- wanneer de aanbieder de betrokken cliënt of zijn vertegenwoordiger(s) of diens nabestaanden(n) onvoldoende informeert over de calamiteit/het geweld/andere gebeurtenis, onvoldoende betreft bij het onderzoek en onvoldoende informeert over de resultaten daarvan.

#### 4. Indien de toezichthouder zelf het onderzoek doet:

- a. deelt de toezichthouder schriftelijk of elektronisch aan de aanbieder mede binnen welke termijn het onderzoek start;
- b. hoort de toezichthouder de aanbieder zo mogelijk, andere personen die direct zijn betrokken bij de feiten waarop de melding betrekking heeft, tenzij dit naar zijn oordeel niet relevant is voor het onderzoek;
- c. wint de toezichthouder het advies in van een of meer deskundigen, indien dat naar zijn oordeel van belang is voor het onderzoek;
- d. verzamelt en bestudeert de toezichthouder het beleid van de aanbieder, de benodigde dossiers, het werkproces, en andere informatie/documenten die de toezichthouder redelijkerwijs nodig heeft om zijn taken uit te kunnen voeren;
- e. vindt een onderzoek op locatie plaats indien de toezichthouder dat noodzakelijk acht;
- f. verzamelt hij informatie om antwoord te kunnen geven op minimaal de volgende vragen:
  - wat is er gebeurd?
  - hoe heeft dit kunnen gebeuren?
  - wat zijn de gevolgen voor de veiligheid van cliënten en medewerkers?
  - hoe kan dit in de toekomst voorkomen worden?

5. De toezichthouder baseert zich bij het onderzoek op de beschikbare informatie, de algemene wettelijke kwaliteitseisen (uitgewerkt in een toetsingskader) en de eisen zoals vastgelegd in het contract en voert het onderzoek uit conform de privacy regelgeving.

#### **Artikel 7 Eisen aan de rapportage**

De rapportage, in het geval de aanbieder zelf onderzoek doet, dient te voldoen aan de "Richtlijn rapportage over een calamiteit/geweld bij de verstrekking van een voorziening of andere gebeurtenis.", zoals opgenomen in de bijlage behorende bij dit protocol.

#### **Artikel 8 Beëindigen onderzoek**

1. Indien de toezichthouder op grond van het onderzoek door de aanbieder vaststelt dat de aangelegenheid waarop de melding betrekking heeft, door de aanbieder naar zijn oordeel zorgvuldig is onderzocht en voldoende maatregelen zijn genomen en/of is geborgd dat maatregelen daadwerkelijk genomen zullen worden, beëindigt de toezichthouder het onderzoek naar aanleiding van de melding. Het onderzoek kan ook beëindigd worden, terwijl wordt geconcludeerd dat niet voldoende zorgvuldig is onderzocht door de aanbieder en/of niet voldoende maatregelen zijn getroffen door de aanbieder.

#### **Artikel 9 Conceptrapport**

1. Na beëindiging van het onderzoek legt de toezichthouder de relevante feiten vast in een conceptrapport. Indien de zorgaanbieder het onderzoek zelf heeft uitgevoerd, concludeert de toezichthouder of het onderzoek juist is uitgevoerd.

Indien de toezichthouder het onderzoek heeft uitgevoerd en/of de zorgaanbieder het onderzoek heeft uitgevoerd, beschrijft de toezichthouder of verbetermaatregelen zijn getroffen. Tevens adviseert de toezichthouder de gemeente ten aanzien van de vervolgstapen.

2. Een conceptrapport wordt zo spoedig mogelijk ter kennis gebracht van de aanbieder.

3. Degenen aan wie het conceptrapport ter kennis is gebracht, krijgen de gelegenheid binnen twee weken schriftelijk of elektronisch te reageren op de inhoud hiervan.

#### **Artikel 10 Definitief rapport en publicatie**

1. Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de reacties, bedoeld in artikel 9, derde lid, doch in ieder geval binnen twee weken na de in dat lid genoemde termijn, stelt de toezichthouder een rapport vast omtrent het onderzoek van de melding. Het rapport bevat de relevante feiten, de conclusies van de toezichthouder en advies over de te nemen maatregelen. Dit betreft een geanoniseerd rapport welke niet, of zo min mogelijk, herleidbaar is.

2. Bij de vaststelling van het rapport betreft de toezichthouder de reacties, bedoeld in artikel 9, derde lid. Dat betekent dat de zienswijze, zoals benoemd in artikel 9 lid 3, integraal wordt overgenomen in het rapport.

3. De toezichthouder stuurt het rapport zo spoedig mogelijk aan de aanbieder en de gemeente. De gemeente zorgt voor doorzending van het rapport naar de betreffende handhaver.

4. De toezichthouder stuurt tevens het rapport naar de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger. Tevens bepaalt de toezichthouder of de wijkteams en eventuele andere betrokkenen, ook een afschrift van het rapport ontvangen.

5. Het onderzoeksrapport wordt in principe niet openbaar gemaakt, tenzij het Collega anders beslist. Zie hiervoor het geldende (handhavings)beleid van de gemeente.

#### **Artikel 11 Samenwerking rijksinspectie**

1. Wanneer de rijksinspectie de wettelijk aangewezen instantie is voor calamiteitenmelding en deze nog niet op de hoogte is van de melding, verzoekt de toezichthouder de melder zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 werkdagen, een melding te doen bij de rijksinspectie. Als de ernst van de casus dit vereist brengt de toezichthouder de rijksinspectie ook op de hoogte.
2. Als er onduidelijkheid is over de betrokkenheid van een rijksinspectie, neemt de toezichthouder contact op met de inspectie voor afstemming over de casus.
3. De toezichthouder verricht geen onderzoek op dezelfde aspecten van een calamiteit als er een rijksinspectie is die dit onderzoek verricht.
4. De toezichthouder onderhoudt contacten met de rijksinspectie gedurende het onderzoek waar nodig en na afloop van het onderzoek.

#### **Artikel 12 Strafbare feiten en maatschappelijke onrust**

1. Als de toezichthouder in enige fase van het onderzoek een redelijk vermoeden heeft dat er sprake is van een strafbaar feit, brengt hij dit, in overleg met de contactambtenaar van de gemeente, meteen ter kennis van politie/justitie.
2. Bij een strafrechtelijk onderzoek maakt de toezichthouder met politie/justitie afspraken om het onderzoek niet in de weg te staan of te beperken en over de invulling en uitvoering van het eigen onderzoek.
3. Wanneer er maatschappelijke onrust is of kan ontstaan, kan de toezichthouder zorgdragen voor het opstarten van crisisinzet door de GGD/VGGM.

#### **Paragraaf 3 Overige bepalingen**

##### **Artikel 13 Onverwijld maatregelen**

Indien de toezichthouder van oordeel is dat het onverwijld nemen van maatregelen noodzakelijk is met het oog op de veiligheid van cliënten of de maatschappelijke ondersteuning, is de toezichthouder bevoegd af te wijken van dit protocol.

##### **Artikel 14 Jaarverslag**

De toezichthouder verwerkt de gegevens uit de meldingen anoniem en jaarlijks in een jaarverslag (waarin minimaal wordt opgenomen: aantallen meldingen, soort aanbieder, soort problematiek en aanbevelingen. Hij rapporteert jaarlijks over deze meldingen aan alle colleges van burgemeester en wethouders en doet zo mogelijk hierbij aanbevelingen.

De jaarlijkse rapportages van de toezichthouder worden door de colleges vastgesteld en ter kennis gebracht van de betrokken gemeenteraden.

##### **Artikel 15 Betrokkenheid toezichthouder**

Als een medewerker van de GGD/VGGM betrokken is bij de calamiteit/geweld/andere gebeurtenis (beroepshalve of private relatie met de aanbieder en/of cliënt), besteedt de GGD het onderzoek uit aan een andere toezichthouder die niet betrokken is of wordt het onderzoek uitbesteed aan een andere toezichthoudende partij. Die partij voert het onderzoek uit volgens dit protocol.

##### **Artikel 16 Niet voorziene situaties**

In situaties waarin dit protocol niet voorziet, handelt de toezichthouder, i.o.m. de gemeente, naar bevind van zaken.

##### **Artikel 17**

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2021

##### **Artikel 18**

Deze regeling wordt aangehaald als Protocol Toezicht calamiteiten.

## **Toelichting algemeen**

Met de inwerkingtreding van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 ( hierna: Wmo 2015) krijgen alle gemeenten er een nieuwe taak bij: het toezicht op calamiteiten en geweld voorgevallen bij de verstrekking van Wmo-voorzieningen.

Op grond van artikel 3.4 van de Wmo 2015 doet de aanbieder bij de toezichthoudende ambtenaar als bedoeld in artikel 6.1 van de wet, onverwijld melding van:

- a. iedere calamiteit die bij de verstrekking van de voorziening heeft plaatsgevonden;
- b. geweld bij de verstrekking van de voorziening.
- c. andere gebeurtenissen, zoals genoemd in artikel 2 lid 3.

De meldingsverplichting strekt ertoe te zorgen dat de gemeenten op de hoogte zijn van ernstige incidenten en geweld bij de verstrekking van voorzieningen die door de toezichthouder mogelijk moeten worden onderzocht of ingrijpen vereisen.

De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding (van een calamiteit/geweld/andere gebeurtenis) aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de AVG, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.

In het protocol is vastgelegd wat de toezichthouder met een melding doet en wanneer deze toezichthouder een onderzoek zal instellen naar hetgeen is gemeld. Ook wordt in dit protocol de wijze van behandelen van meldingen geregeld.

Ook regelt het protocol welke gegevens de toezichthouder nodig heeft ten behoeve van een eventueel onderzoek. Voorts is geëxpliciteerd dat de toezichthouder indien hij een melding onderzoekt, in principe de aanbieder vraagt dit onderzoek allereerst zelf uit te voeren.

Aan dit onderzoek worden eisen gesteld die ook gelden als de toezichthouderonderzoek doet. Deze eisen worden vermeld in de bijlage bij dit protocol.

De toezichthouder zal in alle gevallen de betrokken gemeente(n) mede adviseren over de eventuele noodzaak tot het inzetten van handhavingsmaatregelen.

De bevoegdheden die de toezichthouder in het kader van zijn toezichthoudende taak heeft, zijn neergelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en in de Wmo 2015.

## **Meldingen**

Uitgangspunt is dat de toezichthouder de aanbieder verzoekt om zelf onderzoek te doen naar aanleiding van de meldingen en pas daarna zijn eigen oordeel daarover bepaalt.

Na bestudering van een verplichte melding kan blijken dat de melding geen calamiteit, geweld of andere gebeurtenis betreft. In dat geval is sprake van een andere melding, waarvoor de bepalingen die gelden voor behandeling en onderzoek naar aanleiding van andere meldingen gevolgd moeten worden.

Als een cliënt van een gebeurtenis melding doet die na onderzoek een calamiteit/geweld/andere gebeurtenis blijkt te betreffen, zal de toezichthouder, parallel aan de behandeling van deze niet-verplichte melding overeenkomstig het protocol de aanbieder aanspreken op het niet-nakomen van haar wettelijke meldplicht.

## **Toelichting artikelsgewijs**

### **Artikel 1 Definities**

In dit artikel is een aantal definities opgenomen. In het protocol worden daarnaast definities gehanteerd die ontleend zijn aan de Wmo 2015. Dit zijn de volgende definities:

- a. aanbieder: natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college van burgemeester en wethouders gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren;
- b. beroepskracht: natuurlijke persoon die in persoon beroepsmatig werkzaam is voor een aanbieder;
- c. calamiteit: niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid;
- d. geweld bij de verstrekking van een voorziening: seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft;
- f. andere gebeurtenis: Gebeurtenissen met:
  - (potentieel) schadelijke impact op het stelsel van zorg en hulpverlening;



- (potentiele) verstoring van de openbare orde en veiligheid en maatschappelijke onrust, waarbij reguliere processen niet volstaan om de negatieve impact te beheersen.

e. voorziening: algemene voorziening of maatwerkvoorziening in de zin van de Wmo 2015.

Betreft definitie “aanbieder”: in dit geval kan een wijkteam/sociaal team ook worden gezien als aanbieder, op het moment dat zij begeleiding biedt aan een cliënt.

### **Artikel 2 Melding**

Dit artikel komt overeen met artikel 3.4, lid 1 Wmo 2015.

Tevens is een toevoeging gedaan: ook “andere gebeurtenissen” dienen gemeld te worden. Dit is aanvullend op hetgeen de Wmo stelt.

### **Artikel 3 Termijnen**

Dit artikel legt vast binnen welke termijn een aanbieder de calamiteit, geweld bij de verstrekking van een voorzieningen en/of een andere gebeurtenis, dient te melden.

### **Artikel 4 Melding calamiteit/geweld bij de verstrekking van een voorziening/andere gebeurtenissen**

#### **Eerste lid**

Dit artikel regelt in lid 1 de basisgegevens die een aanbieder moet indienen bij de melding van een calamiteit/geweld/andere gebeurtenis.

Lid 1 onder e geeft aan dat de naam, contactgegevens en de geboortedatum van de betrokken cliënt in de melding moeten staan tenzij deze daarmee niet instemt. Het tweede lid van artikel 3.4 Wmo 2015 legt aan de aanbieder en aan de betrokken beroepskrachten de

verplichting op persoonsgegevens en gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens te verstrekken, voor zover dat voor de behandeling van de melding noodzakelijk is. Deze verplichting doorkruist het beroepsgeheim. Met het oog op een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens moet per geval door de toezichthouder worden getoetst of die gegevens in dat geval ook noodzakelijk zijn. Op de hulpverlener rust een beroepsgeheim voor alles wat de cliënt hem in vertrouwen heeft medegedeeld. Dit beroepsgeheim zou zich kunnen verzetten tegen het geven van informatie aan de aanbieder (lees: de door deze daarvoor aangewezen functionaris) over calamiteiten/geweld/andere gebeurtenissen die zich in de hulpverlening hebben voorgedaan of over het geweld. De hulpverlener mag dergelijke informatie in beginsel niet zonder toestemming van de cliënt aan anderen doorgeven.

Het ligt dan ook in de rede dat de hulpverlener die intern melding zou willen maken van een calamiteit of een geval van geweld of van andere gebeurtenissen, in eerste instantie tracht daarvoor de instemming van de cliënt te verwerven. Er zijn echter situaties denkbaar waarin de cliënt niet of niet meer in staat is die instemming te geven of waarin het ‘hogere’ belang van bescherming van de afhankelijke cliënt toch actie van de hulpverlener verlangt. Met het oog daarop is in de Wmo 2015 expliciet bepaald dat de hulpverlener zo nodig zonder toestemming gegevens kan verstrekken die noodzakelijk zijn voor het onderzoek.

#### **Vierde lid**

Als een aanbieder zich telefonisch tot de toezichthouder wendt, zal de toezichthouder de aanbieder in principe vragen de melding elektronisch of schriftelijk in te dienen. Is dit voor de aanbieder niet mogelijk, dan zal de toezichthouder de telefonisch gedane melding, indien mogelijk, schriftelijk of elektronisch bevestigen, conform de inhoud zoals gesteld in dit artikel.

Melden bij de toezichthouder kan op verschillende manieren:

- Via het meldingsformulier op de website van VGGM
- Per e-mail via [wmotoezicht@vggm.nl](mailto:wmotoezicht@vggm.nl)
- Tijdens kantooruren telefonisch via telefoonnummer 088 – 3 55 5200

### ***Zesde lid***

Voor aanbieders Jeugd geldt dat de IGJ de toezichthoudende partij is. Dat betekent dat calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening, door aanbieders Jeugd, bij de IGJ gemeld dienen te worden.

Vervolgens neemt de gemeente een besluit over de te ondernemen vervolgstappen (zo nodig conform dit protocol).

Daar de IGJ de toezichthoudende partij is, zal de toezichthouder Wmo geen onderzoek bij een zorgaanbieder Jeugd uitvoeren.

Wel kan de toezichthouder Wmo ingeschakeld worden om onderzoek uit te voeren in het geval het een zorgaanbieder betreft die ook hulp/ondersteuning biedt vanuit de Wmo. Tevens kan de gemeente onder andere besluiten om een melding te doen bij de IGJ.

## **Artikel 5 Procedure melding**

### ***Eerste lid***

Om voor de aanbieder duidelijk te maken dat hij aan zijn meldingsplicht heeft voldaan, schrijft het eerste lid voor dat de toezichthouder een ontvangstbevestiging moet sturen. Daarnaast moet(en) de betrokken gemeente(n) worden geïnformeerd.

Er kunnen bij een calamiteit, geweld bij de verstrekking van een voorziening en andere gebeurtenissen meerdere gemeenten betrokken zijn:

1. de gemeente waar de calamiteit, het geweld of andere gebeurtenissen hebben plaatsgevonden;
2. de gemeente die een inkoopcontract heeft gesloten met instelling;
3. de gemeente waar de cliënt verblijft en
4. de gemeente waar cliënt ingeschreven staat.
5. de gemeente die de beschikking heeft afgegeven.

De toezichthouder heeft de verantwoordelijkheid om alle gemeenten die betrokken zijn te informeren en te zorgen voor onderlinge afstemming wanneer dit noodzakelijk is.

### ***Tweede lid***

In het tweede lid is geregeld dat een aanbieder als deze niet op de voorgeschreven wijze melding doet, alsnog in de gelegenheid gesteld wordt de vereiste gegevens aan te vullen.

Indien de aanbieder op dit verzoek niet de vereiste gegevens verstrekt, kan de toezichthouder deze gegevens op grond van de bevoegdheden in hoofdstuk 5.2 van de Algemene wet bestuursrecht vorderen, indien zij deze gegevens nodig heeft voor haar toezichthoudende taak.

### ***Derde lid***

Het derde lid bepaalt dat binnen twee weken na de ontvangstbevestiging moet worden aangegeven wat de vervolgstappen zullen zijn, inclusief de termijnen waarbinnen deze zullen plaatsvinden. Onder vervolgstappen is ook begrepen dat de toezichthouder calamiteiten, geweld en andere gebeurtenissen in het merendeel van de gevallen aan de aanbieder vraagt zelf onderzoek te doen, overeenkomstig artikel 6, tweede lid.

## **Artikel 6 Vaststelling wie het onderzoek uitvoert**

In dit artikel is geregeld hoe het onderzoek van calamiteitenmeldingen, meldingen van geweld bij de vertrekking van een voorziening en andere gebeurtenissen plaatsvindt. Het is van belang dat de toezichthouder allereerst de nodige kennis vergaart over de feiten en belangen die aan de orde zijn. Zonder deze kennis kan hij geen zorgvuldig oordeel vormen over de vraag of er sprake is van een situatie die voor de veiligheid van cliënten of de maatschappelijke ondersteuning of anderszins voor het leveren van verantwoorde maatschappelijke ondersteuning een bedreiging kan betekenen en deswege aanleiding kan geven tot het nemen van maatregelen.

### ***Tweede lid***

Het tweede lid legt vast dat het proces van verwerven van de benodigde kennis in beginsel start met het bieden van de gelegenheid aan de aanbieder om zelf onderzoek te doen naar de gebeurtenissen (als dat niet reeds is gebeurd). De aanbieder is immers verantwoordelijk voor de kwaliteit van de ondersteuning. Als de aanbieder ook na het verzoek van de toezichthouder niet adequaat handelt, zal, zoals in artikel 6, vierde lid, bepaald, de toezichthouder tot eigen onderzoek overgaan.

Ten aanzien van het onderzoek door de aanbieder is bepaald dat de toezichthouder dan een termijn vaststelt, waarbinnen dat onderzoek moet plaatsvinden. De termijn bedraagt zes weken en kan eventueel verlengd worden. Voor de verlenging is geen vaste termijn opgenomen omdat dit van de wijze van onderzoek af kan hangen (bijvoorbeeld door de complexiteit van het onderzoek).

Voor de eisen die gelden voor dit onderzoek en de rapportage, wordt verwezen naar de bijlage in dit protocol met de titel “Richtlijn rapportage over een calamiteit, geweld bij de verstrekking van een voorziening of andere gebeurtenissen”.

Niet in alle gevallen zal eerst onderzoek door de aanbieder gevraagd worden. Een melding kan dermate ernstig van aard zijn dat de toezichthouder besluit zelf onderzoek te doen naar de gebeurtenis. Dit zal bijvoorbeeld het geval zijn indien een calamiteit zich heeft afgespeeld in een situatie waarin een cliënt in een individueel gesloten setting is opgenomen – zoals bijvoorbeeld in een separeerruimte – en is komen te overlijden, of in een situatie waarin een aanbieder onder verscherpt toezicht is gesteld.

#### ***Derde lid***

Indien blijkt dat de aanbieder geen onderzoek doet of niet kan doen, dan wel dat het onderzoek door de aanbieder niet voldoet aan in de bijlage gestelde eisen, dan kan de toezichthouder eveneens besluiten zelf onderzoek te doen naar de gebeurtenis.

#### ***Vierde en vijfde lid***

Lid 4 en 5 formuleren eisen waaraan het onderzoek door de toezichthouder (als hij besloten heeft zelf onderzoek te doen) moet voldoen.

Het vierde lid, onder a, bevat de verplichting van de toezichthouder om de aanbieder op de hoogte te stellen van het besluit om zelf onderzoek te doen waarbij de toezichthouder de termijn noemt waarbinnen hij het onderzoek zal verrichten.

Het vierde lid schrijft voor dat de toezichthouder de aanbieder en zo mogelijk en zo nodig andere direct betrokkenen hoort of bij hen advies inwint. De term ‘direct betrokkenen’ ziet op personen die actief bij de gebeurtenissen betrokken waren, onder wie de cliënt c.q. zijn nabestaanden, maar ook zorgverleners die bij de calamiteit dan wel het geweld of andere gebeurtenis betrokken zijn. De bewoording “zo mogelijk” wordt gebezigd omdat niet iedere cliënt of nabestaande betrokken wil worden bij het onderzoek. Ook kan het door de toezichthouder niet nodig bevonden worden deze bij haar onderzoek te betrekken. Dit kan bijvoorbeeld zo zijn als uit het onderzoek van de aanbieder blijkt dat de cliënt of nabestaanden in hun onderzoek afdoende betrokken zijn geweest. Horen kan ook telefonisch of schriftelijk geschieden.

De toezichthouder kan één of meer deskundigen raadplegen als dat naar zijn oordeel van belang is voor het onderzoek. Raadplegen van deskundigen houdt in dat hij door de toezichthouders om een deskundigenoordeel gevraagd worden.

#### **Artikel 7 Eisen aan de rapportage**

Dit artikel legt vast aan welke eisen de rapportage dient te voldoen, indien de aanbieder zelf onderzoek uitvoert.

#### **Artikel 8 Beëindigen onderzoek**

Dit artikel legt vast wanneer het onderzoek door de toezichthouder wordt beëindigd.

#### **Artikel 9 Conceptrapport**

Dit artikel vermeldt dat op grond van het onderzoek een conceptrapport wordt opgesteld, aan wie het conceptrapport ter kennis moet worden gebracht en binnen welke termijn zij kunnen reageren op de in het conceptrapport neergelegde feiten. De reactie kan slechts feitelijke onjuistheden betreffen.

#### **Artikel 10 Definitief rapport en publicatie**

##### ***Eerste lid***

Binnen twee weken na de voorlegging van het conceptrapport aan betrokkenen moet de toezichthouder zijn rapport vaststellen. Dat rapport bevat een zakelijke weergave van de melding, van het daarop volgende onderzoek, van de bevindingen, de conclusies die de toezichthouder aan het onderzoek verbindt en de maatregelen die hij eventueel nodig acht. De toezichthouder moet zijn rapport uiterlijk twee weken na ontvangst van de reacties van betrokkenen c.q. het verstrijken van de reactietermijn vaststellen. Het rapport kan ook als conclusie hebben dat er bij de aanbieder op meerdere fronten structurele tekortkomingen in de kwaliteit van de ondersteuning zijn. De toezichthouder kan dan in opdracht van de betrokken gemeente(n) de kwaliteit van maatschappelijke ondersteuning in bredere zin gaan onderzoeken.

### ***Tweede lid***

Dit lid bepaalt hoe de toezichthouder zal omgaan met de in het eerste lid bedoelde reacties. Het is ter beoordeling van de toezichthouder of het conceptrapport naar aanleiding van eventuele reacties wordt aangepast. Indien besloten wordt bepaalde reacties niet over te nemen, zullen deze, indien het om essentiële aspecten gaat, gemotiveerd terzijde worden gelegd.

De toezichthouder licht in het rapport gemotiveerd toe, indien bepaalde reacties niet worden overgenomen.

### ***Derde lid***

De toezichthouder zendt het rapport aan de aanbieder. Daarnaast stuurt de toezichthouder het rapport naar de gemeente.

Het is uiteindelijk aan de aanbieder als verantwoordelijke voor de kwaliteit van de ondersteuning om eventuele maatregelen te nemen, onverlet de bevoegdheid van de colleges om op advies van de toezichthouder in voorkomend geval handhavend op te treden.

### ***Vijfde lid***

Dit lid legt vast dat in bepaalde gevallen, het Collega kan besluiten om af te wijken van het uitgangspunt om een rapportage naar aanleiding van een calamiteit niet te publiceren.

Het besluit om een rapportage naar aanleiding van calamiteit wel te publiceren, dient uitermate zorgvuldig te worden genomen.

Er dient een individuele afweging gemaakt te worden, waarbij het belang van openbaarmaking wordt afgewogen tegen de gronden die zijn genoemd in artikel 10 van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob).

Tevens dient te allen tijde te worden voldaan aan de privacyregels zoals vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

## **Artikel 11 Samenwerking rijksinspectie**

Dit artikel bepaalt wanneer rijksinspecties betrokken worden bij onderzoeken.

## **Artikel 12 Strafbare feiten en maatschappelijke onrust**

Dit artikel bepaalt wanneer de toezichthouder een melding doet bij politie/justitie en dat de toezichthouder kan zorgdragen voor het opstarten van crisisinzet door de VGGM.

## **Artikel 13 Onverwijilde maatregelen**

Indien er een acuut gevaar is voor de veiligheid van cliënten en ingrijpen noodzakelijk is, kunnen niet alle procedurestappen van dit protocol (volledig) gevolgd worden, bijvoorbeeld de termijn voor een aanbieder om te reageren op het conceptrapport van de toezichthouder.

In die situatie kunnen op onderdelen bijvoorbeeld kortere termijnen dan vermeld in het protocol gehanteerd worden of stappen worden overgeslagen.

## **Artikel 14 Jaarverslag**

De colleges van burgemeester en wethouders zijn op basis van de Wmo 2015 verplicht een toezichthouder aan te wijzen die onder meer belast is met het toezicht op de calamiteitenmeldingen en meldingen over geweld bij de verstrekking van een voorziening.

Vanwege deze verantwoordelijkheid dienen de colleges het jaarverslag en eventuele aanbevelingen van de toezichthouder vast te stellen. Dit besluit dient vervolgens ter kennis gebracht te worden van de gemeenteraden.

Persoonsgegevens van betrokken cliënten, beroepskrachten en andere individuen zullen niet in de jaarlijkse rapportages van de toezichthouder worden opgenomen.

## **Artikel 15 Betrokkenheid toezichthouder**

Dit artikel bepaalt hoe wordt omgegaan indien de aangewezen toezichthouder betrokken is bij een melding (beroepshalve of private relatie met de aanbieder en/of cliënt).

## **Artikel 16 Niet voorziene situaties**

Dit artikel bepaalt hoe wordt omgegaan met situaties waarin dit protocol niet voorziet.

**Artikel 17**

Dit artikel bepaalt de ingangsdatum van het protocol.

**Artikel 18**

Dit artikel bepaalt de naamgeving van het protocol.

## **Bijlage 1 “Richtlijn rapportage over een calamiteit/geweld bij de verstrekking van een voorziening of andere gebeurtenis.”**

In deze richtlijn wordt uiteengezet aan welke voorwaarden de rapportage moet voldoen die de aanbieder stuurt aan de toezichthouder naar aanleiding van een calamiteit, geweld bij de verstrekking van een voorziening of andere gebeurtenis.

Op basis van de rapportage kijkt de toezichthouder zowel naar de inhoud van de calamiteit of het geweld of andere gebeurtenis als naar de onderzoeksmethode.

Verloopt het onderzoeksproces adequaat en zorgvuldig en kan geconcludeerd worden dat tekortkomingen leiden tot SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden) geformuleerde verbetermaatregelen die worden geborgd door de bestuurder (of eigenaar of hoofdverantwoordelijke) van de aanbieder.

De colleges van burgemeester en wethouders hechten veel belang aan de inbreng van de betrokken cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande bij het vaststellen van de feiten en het beschrijven van de gebeurtenissen.

De analyse van de aanbieder geschiedt door een commissie die voldoende deskundig is en bij voorkeur bestaat uit onafhankelijke personen. Waar mogelijk wordt deze analyse uitgevoerd door een team dat is samengesteld uit vertegenwoordigers van alle betrokken disciplines. Vervolgens is het de verantwoordelijkheid van de bestuurder van de aanbieder om ervoor te zorgen dat de zakelijke inhoud van de rapportage met alle betrokkenen wordt gedeeld.

Deze richtlijn is geen in te vullen format maar een handleiding waarin de aspecten worden benoemd die in de rapportage aan de orde moeten komen, tenzij die niet van toepassing zijn.

Het gaat om de volgende aspecten:

1. Gegevens van de cliënt: naam, geboortedatum, geslacht, juridische status, zorgzwaarte.
2. Datum calamiteit, geweld of andere gebeurtenis, datum van melden bij de bestuurder, referentienummer van de ontvangstbevestiging.
3. Samenstelling van de onderzoekscommissie:
  - Functie en achtergrond van de leden.
  - Mate van betrokkenheid bij de calamiteit, geweld of andere gebeurtenis.
4. Betrokken zorgverleners bij de calamiteit, geweld of andere gebeurtenis; functies van alle betrokkenen.
5. Wijze waarop het onderzoek is verricht:
  - Welke medewerkers zijn gehoord en op welke wijze?
  - Is de betrokken cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande gehoord?
  - Zo ja, op welke wijze? Zo nee, geef een toelichting.
  - Welke informatiebronnen zijn geraadpleegd?
  - Welke literatuur, richtlijnen en protocollen zijn bij het onderzoek betrokken?
  - Is er een externe deskundige geraadpleegd? Zo ja, op welke wijze?
  - Welke analysemethode is toegepast?
6. Beschrijving van de feiten, met bijbehorend tijdschema, zodanig dat het verloop van de calamiteit, geweld of andere gebeurtenis inzichtelijk is voor de lezer. Betrek daarbij, voor zover van toepassing, de volgende aspecten:
  - Opname-indicatie en behandeling;
  - Locatie, setting en context van de maatschappelijke ondersteuning;
  - Voorgeschiedenis en comorbiditeit;
  - Risicotaxatie, bijvoorbeeld bij suicide of delier;
  - Toezicht op cliënt;
  - Gehanteerde landelijke of interne richtlijnen en protocollen c.q. motivatie ter afwijking;
  - Bevoegd- en bekwaamheid van betrokken medewerkers en een reflectie daarop
  - Betrokkenheid farmacotherapie;
  - Betrokkenheid medische hulpmiddelen en eventuele melding bij de fabrikant;
  - Beschrijving van toegepaste vrijheid beperkende maatregelen;
  - Beschrijving van de communicatie tussen de zorgverleners, zowel intern als extern;
  - Beschrijving van de communicatie met de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger en familie;

- Betrokkenheid ketenpartners; benoem en beschrijf de betrokkenheid en samenwerking in onderhavige casus;
- Bij overlijden: afgifte natuurlijke dood verklaring;
- Betrokkenheid Openbaar Ministerie met beschrijving;
- Aangifte bij de politie met wijze, datum en plaats.

7. Analyse tot basisoorzaken met behulp van de aangegeven methode. Classificatie in technische, organisatorische en/of menselijke basisoorzaken.

8. Hoe luiden de conclusies van de onderzoekscommissie?

9. Wat zijn de verbetermaatregelen en sluiten die aan op de basisoorzaken? Welke verbetermaatregelen zijn al getroffen en welke moeten nog geëffectueerd worden?

10. Beschrijving van de nazorg die is verleend aan de betrokkenen en aan de betrokken zorgverleners.

Geef eveneens aan wat de reactie is van de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande op de wijze waarop de calamiteit, het geweld of andere gebeurtenis is afgehandeld en op de nazorg die is geboden.

11. Acties van de bestuurder:

- Op welke wijze onderschrijft de bestuurder de analyse, conclusies en verbetermaatregelen?
- Sluiten de verbetermaatregelen in de ogen van de bestuurder aan bij de conclusies?

Zo nee, geef een toelichting.

- Zijn de verbetermaatregelen SMART zijn geformuleerd? Hoe gaat de bestuurder de verbetermaatregelen implementeren? Is het duidelijk voor wie deze zijn bestemd en hoe deze worden geborgd?

## **Bijlage 2: Definities**

Wmo 2015

Wet maatschappelijk ondersteuning 2015

Aanbieder

Natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is een voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren.

Cliënt

Persoon die gebruik maakt van een voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening is verstrekt of door of namens  
wie een maatwerkvoorziening is verstrekt of door of namens wie een melding is gedaan als bedoeld in artikel 2.3.2. eerste lid van de Wmo 2015.

GGD/VGGM

Gemeentelijke Gezondheidsdienst/Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden

IGJ

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Maatwerkvoorzieningen

Op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en Wmo dienstverlening, te weten:

- a. Begeleiding (waaronder ook ADL – persoonlijke verzorging)
- b. Dagbesteding
- c. Vervoer van en naar dagbesteding
- d. Hulp bij het huishouden
- e. Logeervoorziening / kortdurend verblijf
- f. Hulpmiddelen
- g. Woningaanpassing
- h. Beschermd Wonen
- i. GGZ-inloop

Melder

Aanbieder, cliënt, burger en/of ambtenaar die een melding heeft gedaan van een calamiteit/geweldsincident/andere gebeurtenis.

Melding

Een bericht van een aanbieder, cliënt, burger en/of ambtenaar aan de toezichthouder over een calamiteit, melding van geweld bij de verstrekking van een voorziening of andere gebeurtenis.

Portefeuillehouder Wmo

De wethouder van de regiogemeente die door het college is belast met de portefeuille Wmo en verantwoordelijk is voor toezicht op de aanbieders die werkzaamheden uitvoeren in opdracht van de gemeente onder het regime van de Wmo.



Toezicht

Het verzamelen van informatie over de vraag of een handeling of zaak voldoet aan de daaraan gestelde kwaliteitseisen, het zich daarna vormen van een oordeel hierover (o.a. aan de hand van een toetsingskader) en het naar aanleiding daarvan op adviseren aan het college van B&W over te nemen vervolgstappen.

Toezichthouder

Door college aangewezen als toezichthouder Wmo, bedoeld in artikel 6.1. van de Wmo 2015.