

# **Protocol calamiteitentoezicht Wet maatschappelijke ondersteuning**

## **Toezichthouderschap GGD regio Utrecht**

Opdrachtgever: Algemeen Bestuur

Verantwoordelijk manager: Noortje van Tankeren, Algemene Publieke Gezondheid

Versie: 1.0 (vastgesteld)

Datum: 18-6-2015

**Het onderhavige protocol calamiteitentoezicht beschrijft de procesafspraken en verantwoordelijkheden van verschillende actoren bij het voordoen van een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een Wmo voorziening in relatie tot het calamiteitentoezicht. In dit protocol gaat het over de toezichtstaak bij de melding van een calamiteit of geweldsincident in de zin van de Wmo 2015. Het betreft geen crisisbeheersing. Dit zijn twee gescheiden processen.**

## Protocol calamiteitentoezicht

### 1. Ter inleiding

#### 1.1 Wettelijke basis calamiteitentoezicht en beschrijving verantwoordelijkheden

Gemeenten zijn integraal verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering van de bij de Wmo (2015) opgedragen taken. In artikel 6.1<sup>1</sup> van de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna: Wmo) is opgenomen dat het college tevens belast is met het houden van toezicht op de naleving van kwaliteitseisen van Wmo voorzieningen. De Gemeentelijke Gezondheidsdienst regio Utrecht (hierna: GGDrU) is aangewezen als toezichthouder calamiteiten.

#### **Wat is de verantwoordelijkheid van de toezichthouder?**

- 1) Toe te zien op de naleving van de wet (artikel 6.1 Wmo) in zijn algemeenheid. Hierin wordt ook verstaan het toezien op de naleving van de kwaliteitseisen (artikel 3.1 Wmo) die in de wetten, in het gemeentelijke beleidsplan, verordening en in de contracten met de aanbieders zijn vastgelegd.
- 2) Het organiseren van een meldpunt voor de aanbieder om een calamiteit of geweldsincident te melden (artikel 6.1 Wmo).

#### **Wat is de verantwoordelijkheid van de aanbieder?**

In de wet staat dat een zorgaanbieder onverwijld melding moet doen van een calamiteit of geweld bij verstrekking van een voorziening bij de toezichthoudend ambtenaar. Een calamiteit is omschreven als: 'een gebeurtenis die heeft plaatsgevonden gedurende de betrokkenheid van een instelling en die onverwacht en onbedoeld kan leiden of heeft geleid tot een dodelijk of ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt, of voor een ander als gevolg van het handelen van een cliënt.'

---

<sup>1</sup> **Artikel 6.1 : 1.** Het college wijst personen aan die belast zijn met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet. **2.** De toezichthoudende ambtenaren zijn, voor zover dat voor de vervulling van hun taak noodzakelijk is en in afwijking van artikel 5:20, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht, bevoegd tot inzage van dossiers. **3.** Voor zover de toezichthoudend ambtenaar door inzage in bescheiden bij de vervulling van zijn taak dan wel door verstrekking van gegevens in het kader een melding als bedoeld in artikel 3.4, gegevens, daaronder begrepen bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens, heeft verkregen, ter zake waarvan de beroepskracht uit hoofde van zijn beroep tot geheimhouding verplicht is, geldt gelijke verplichting voor de toezichthoudend ambtenaar, onverminderd het bepaalde in artikel 5.2.4.

Een calamiteit is onder meer:

1. Elk onverwacht en onbedoeld overlijden van een cliënt;
2. Elke suïcide van een cliënt.
3. Elk overlijden van een ander als gevolg van het handelen van een cliënt;
4. Ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel van een cliënt of van een ander als gevolg van het handelen van een cliënt;
5. Ernstig grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door cliënten, hulpverleners, ouders of verzorgers.

Geweld bij verstrekking voorziening:

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 of de thuissituatie verblijft.

In artikel 3.4.1 van de Wmo is de meldplicht van aanbieders omschreven:

- a) iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
- b) geweld bij de verstrekking van een voorziening.

## 1.2 Begripsbepaling

In dit protocol wordt verstaan onder:

**aanbieder:** natuurlijk persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren.

**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.

**toezichthoudend ambtenaar** of **toezichthouder:** de door het college van burgemeester en wethouders benoemde persoon als bedoeld in artikel 6.1 van de Wmo 2015.

**ambtenaar IV/OV:** ambtenaar Integrale Veiligheid/Openbare Veiligheid bij de gemeente.

**melding:** een bericht van de aanbieder aan de toezichthouder over een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een voorziening.

**signaal:** het doorgeven of signaleren van een calamiteit of geweldsincident bij verstrekking van een voorziening door actoren anders dan de aanbieder met meldplicht.

**calamiteit:** zie omschrijving bij 'verantwoordelijkheid van de aanbieder'.

**incidenten:** incidenten zijn (in vergelijking met calamiteiten) relatief lichte verstoringen van de dagelijkse gang van zaken bij een Wmo-aanbieder.

Een melding wordt gedaan door de aanbieder met meldplicht en komt binnen bij de toezichthouder op de volgende wijze:

1. Telefonisch tijdens kantooruren op het telefoonnummer: 030- 850 788 0
2. Digitaal via het meldingsformulier op de website van GGDrU
3. Per e-mail via het volgende e-mailadres: inspecties@ggdru.nl

## **2. Afspraken en procedure meldingen en doorgeven signalen**

### *2.1. Procedure melding van een calamiteit of geweldsincident*

#### **2.1.2 Processtappen**

##### **Stap 1: Ontvangst van een melding**

1. De toezichthouder bevestigt de ontvangst van een melding in ieder geval voor het verstrijken van de eerstvolgende werkdag na melding schriftelijk of elektronisch aan de aanbieder;
2. De toezichthouder spreekt met de aanbieder binnen twee werkdagen na ontvangst van de melding af hoe zij worden geïnformeerd bij het proces.
3. Indien de toezichthouder beoordeelt dat de aanbieder met meldplicht onvoldoende of gebrekkige informatie heeft aangeleverd bij het doen van de melding, stelt de toezichthouder de aanbieder in de gelegenheid binnen 3 werkdagen de melding aan te vullen.
4. Als een melding van een calamiteit en/of geweldsincident in het kader van de Wmo 2015 binnen komt bij de toezichthouder dan informeert deze hierover de Wmo-beleidsambtenaar van de gemeente (of bij diens afwezigheid de leidinggevende van deze beleidsambtenaar) waar de zorg is verleend (is tevens 1e aanspreekpunt) dat de calamiteit/het geweldsincident heeft plaats gevonden. Indien wenselijk kan de regionaal contractmanager worden geïnformeerd. Dit gebeurt telefonisch of bij een fysieke ontmoeting op de eerstvolgende werkdag.
5. Daarna stuurt de toezichthouder, tevens de eerstvolgende werkdag, een e-mail over de melding naar de Wmo-beleidsambtenaar (ter bevestiging) en naar de portefeuillehouder (ter informatie). Een afschrift van de melding naar de portefeuillehouder gaat naar de Directeur Publieke Gezondheid van de GGDrU (ter informatie).
6. Wanneer meerdere gemeenten<sup>2</sup> betrokken zijn bij een calamiteit/geweldsincident, dan informeert de toezichthouder alle Wmo-beleidsambtenaren van de betreffende gemeenten per e-mail (ter informatie).
7. Processen die naar aanleiding van een melding calamiteit/geweldsincident in werking kunnen worden gezet zijn:
  - a. Calamiteitenonderzoek door de toezichthouder en/of aanbieder
  - b. PSHi-proces<sup>3</sup> (toezichthouder niet primair betrokken)
  - c. Strafonderzoek door politie / openbaar ministerie (idem bij b.)

<sup>2</sup> Betrokken gemeenten kunnen zijn:

- a. Gemeente waar calamiteit heeft plaatsgevonden;
- b. Gemeente die inkoopcontract heeft gesloten met de instelling;
- c. Gemeente waar de cliënt verblijft;
- d. Gemeente waar de cliënt staat ingeschreven;
- e. Gemeente waar familie van de cliënt ingeschreven staat (woonplaatsbeginsel).

<sup>3</sup> PSHi (onderdeel van het PSH procesplan) is hulp die geboden wordt bij (dreiging van) maatschappelijke onrust bij een ingrijpende gebeurtenis of incident.

## **Stap 2: Afweging onderzoek door de aanbieder**

1. De toezichthouder maakt de afweging of de aanbieder zelf onderzoek doet naar de gemelde calamiteit. Zo ja, zie de processtappen bij stap 3 A. Indien de toezichthouder calamiteiten en geweld vaststelt dat de aanbieder niet zelf het gevraagde onderzoek doet, of het onderzoek dat de aanbieder verricht, niet voldoet aan de gestelde eisen, verricht de toezichthouder zelf het nodige onderzoek (en wordt het proces bij stap 3B vervolgd.)

## **Stap 3A : Onderzoek door de aanbieder**

1. De toezichthouder stelt in de bevestiging, zoals bedoeld in artikel 2.1.2 lid 1, de aanbieder in de gelegenheid binnen een termijn van zes weken eerst zelf onderzoek te doen naar de relevante feiten, tenzij de aard van de melding of andere informatie over de aanbieder de toezichthouder calamiteiten of geweld aanleiding geeft dit niet te doen. De toezichthouder kan op verzoek van de aanbieder de termijn verlengen.
2. 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, beëindigt de toezichthouder het onderzoek naar aanleiding van de melding.
3. De toezichthouder doet van de beëindiging schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd mededeling aan de aanbieder en informeert en adviseert de betrokken gemeenten door het versturen van de rapportage met een aangehecht advies aan de Wmo-beleidsambtenaar (ter bevestiging) en naar de portefeuillehouder (ter informatie). Een afschrift van de melding naar de portefeuillehouder gaat naar de Directeur Publieke Gezondheid van de GGDrU.
4. Indien het zelfonderzoek door de aanbieder niet afdoende is na beoordeling door de toezichthouder dan start de toezichthouder een onderzoek. Zie verder bij stap 4.
5. Stap 4 is bij het volgen van stap 3A niet van toepassing indien het onderzoek door de aanbieder afdoende is en de toezichthouder geen aanvullend onderzoek doet.

## **Stap 3B: Onderzoek door de toezichthouder**

1. Indien de toezichthouder zelf het onderzoek doet:
  - a. deelt de toezichthouder schriftelijk of elektronisch aan de aanbieder mede binnen welke termijn het onderzoek zal plaatsvinden;
  - b. hoort de toezichthouder de aanbieder zo mogelijk en 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. Van het horen als bedoeld onder b, wordt een verslag gemaakt.

## **Stap 4: beëindiging van het onderzoek en rapportage na stap 3B**

1. Na beëindiging van het onderzoek na een periode van maximaal 4 weken na ontvangst van de melding legt de toezichthouder de relevante feiten vast in een conceptrapport.
2. Een conceptrapport wordt zo spoedig mogelijk ter kennis verzonden aan de aanbieder en natuurlijke personen die gehoord zijn tijdens het onderzoek. Degenen aan wie het conceptrapport ter kennis is gebracht, krijgen de gelegenheid om binnen twee weken schriftelijk of elektronisch te reageren op eventuele feitelijke onjuistheden in het verslag en/of een zienswijze aan te leveren. De ontvangen correcties worden in het verslag verwerkt dan wel gemotiveerd terzijde gelegd. Een aangeleverde zienswijze wordt integraal als bijlage toegevoegd aan het rapport.

3. Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de reacties op de conceptrapportage, doch in ieder geval binnen één week na de in lid 2. genoemde termijn, stelt de toezichthouder het rapport definitief vast. Het rapport bevat de relevante feiten, de conclusies van de toezichthouder en advies over de te nemen maatregelen.
4. De toezichthouder stuurt het rapport binnen 7 werkdagen aan de aanbieder en informeert en adviseert alle bij de calamiteit of het geweld betrokken colleges van burgemeester en wethouders door het informeren van de Wmo-beleidsambtenaar (-en) (ter bevestiging) en naar de portefeuillehouder (ter informatie). Een afschrift van de melding naar de portefeuillehouder gaat naar de Directeur Publieke Gezondheid van de GGDrU.
5. De toezichthouder stuurt een afschrift van het rapport aan de bij het onderzoek betrokken natuurlijke personen of rechtspersonen.

## *2.2 Het doorgeven van een signaal*

Het doorgeven van signalen over calamiteiten of incidenten is mogelijk via dezelfde communicatie kanalen als bij het melden van calamiteiten; telefonisch, via het digitale meldingsformulier of per e-mail.

## **3. Afspraken en bepalingen**

### **A. Afspraken toezichthouder Wmo 2015 en IV-ambtenaar verantwoordelijk voor PSHi-proces**

1. Wanneer strafrechtelijk onderzoek moet plaatsvinden, is de driehoek burgemeester-openbaar ministerie-politie leidend. Het calamiteitenonderzoek Wmo 2015 mag een strafrechtelijk onderzoek niet hinderen.
2. Wanneer sprake is van (dreigende) maatschappelijke onrust en/of (verwachte) media-aandacht, treedt het PSHi procesplan in werking. Hierin heeft de burgemeester een leidende rol. De ambtenaar IV/OV onderhoudt in dit geval standaard het contact met de betrokken communicatiedeskundige(n). Het onderzoek van de toezichthoudende ambtenaar mag het PSHi proces niet hinderen.

### **B. Informatie college van B&W aan gemeenteraad**

3. Het college van burgemeester en wethouders informeert indien nodig de gemeenteraad over een calamiteit Wmo 2015 waarbij deze de privacybescherming van de burger in acht neemt. Als de melding daartoe aanleiding geeft informeert het college de gemeenteraad vertrouwelijk.

### **C. Openbaarheid**

4. Alleen een afgerond eigenstandig onderzoek van en/of voorgestelde verbetermaatregelen door de toezichthoudend ambtenaar naar aanleiding van een calamiteit/ geweldsincident in het kader van de Wmo 2015, wordt openbaar gemaakt. Hierbij wordt de Wet bescherming persoonsgegevens nageleefd. Deze openbaarmaking kan gepaard gaan met een persbericht van de Wmo toezichthouder maar dit is niet noodzakelijk. De afdeling communicatie van de betrokken gemeente(n) wordt altijd betrokken bij een persbericht.

#### **D. Handhaving**

5. Wanneer een rijksinspectie is betrokken bij het onderzoek naar een calamiteit/geweldsincident, liggen handhavingstaken in handen van deze rijksinspectie.
6. Wanneer er geen rijksinspectie betrokken is bij het onderzoek naar een calamiteit/geweldsincident, ligt de handhaving in handen van gemeenten. Gemeenten stellen zo spoedig mogelijk handhavingsbeleid en een bijbehorend handhavingsinstrument vast. Hierbij zal gebruik worden gemaakt van het advies dat de GGD aan gemeenten gaat uitbrengen.

#### **E. Evaluatie**

7. Dit protocol wordt in 2015 in ieder eenmaal geëvalueerd en waar nodig aangepast. Daarna vindt jaarlijkse evaluatie plaats.