

PROTOCOL CALAMITEITEN EN GEWELD

WET MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING

Ons kenmerk: 16.0012935
Datum: 01-01-2017
Contactpersoon: Wendy van Neer, Jordy van Slooten
E-mail: w.vanneer@regiogv.nl, j.vanslooten@regiogv.nl

Inhoud

Inleiding 3

Achtergrond 3

Wettelijk kader 3

Protocol calamiteiten en geweld 5

Paragraaf 1 Algemene bepalingen 5

Artikel 1 Begripsbepalingen 5

Artikel 2 Melden bij toezichhoudend ambtenaar 5

Artikel 3 Wijze van melden 5

Paragraaf 2 Procedure meldingen 5

Artikel 4 Melding calamiteit 5

Artikel 5 Melding geweld bij de verstrekking van een voorziening 6

Artikel 6a Ontvangstbevestiging 7

Artikel 6b Calamiteitenprotocol/communicatie 7

Artikel 7 Onderzoek 7

Artikel 8 Beëindiging onderzoek 8

Artikel 9 Conceptrapport 8

Artikel 10 Rapport en advies 8

Paragraaf 3 Overige bepalingen 9

Artikel 11 9

Artikel 12 9

Artikel 13 9

Toelichting op het protocol 10

Algemene toelichting 10

Toelichting artikelsgewijs 11

Bijlage 1. Richtlijn rapportage calamiteit of geweld 16

Inleiding

Achtergrond

Dit Protocol calamiteiten en geweld Regio Gooi en Vechtstreek 2017 (Protocol) beschrijft de procesafspraken en verantwoordelijkheden in het geval van een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een Wmo voorziening. In dit Protocol gaat het over de toezichtstaak bij de melding van een calamiteit of geweldsincident in de zin van de Wmo 2015. Het Protocol maakt onderdeel uit van de inkoopvoorwaarden van de regionale inkoop van de Wmo 2015 en gaat in per 1 januari 2017. Het afzonderlijke Calamiteitenprotocol Sociaal Domein heeft betrekking op de crisisbeheersing.

De gemeenten uit de Regio Gooi en Vechtstreek kopen gezamenlijk individuele voorzieningen in voor de Jeugdwet en de Wmo 2015. Recent hebben de gemeenten besloten ook samen te werken voor de toezichthoudende taken uit de Wmo 2015. De Regio Gooi en Vechtstreek is door de gemeenten gemandateerd om de toezichthoudend ambtenaar aan te wijzen. De volgende gemeenten nemen deel aan de Regio Gooi en Vechtstreek: Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren, Weesp en Wijdemeren.

Wettelijk kader

In artikel 3.4 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is geregeld dat aanbieders in de zin van de Wmo 2015 bij de toezichthoudende ambtenaar onverwijld melding moeten doen van:

- Iedere calamiteit die bij de verstrekking van de voorziening heeft plaatsgevonden;
- Geweld bij de verstrekking van de voorziening.

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.

Een calamiteit is in de wet omschreven als: *'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'*.

Een calamiteit is daarmee onder meer:

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

Onder geweld bij de verstrekking van een voorziening wordt verstaan:

- Het seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt;
- 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.

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

De toezichthoudend ambtenaar heeft de volgende verantwoordelijkheden:

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).

Protocol calamiteiten en geweld

Paragraaf 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit Protocol wordt verstaan onder:

- *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;
- *Melding*: een bericht van de aanbieder aan de Wmo 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;
- *Wmo toezichthouder*: de toezichthoudende ambtenaar die belast is met het toezicht op de meldingen van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening.

Artikel 2 Melden bij toezichthoudend ambtenaar

Een aanbieder doet bij de Wmo toezichthouder, onverwijld melding van:

- Iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
- Geweld bij de verstrekking van een voorziening.

Artikel 3 Wijze van melden

1. Een aanbieder dient een melding in bij de Wmo toezichthouder, aangewezen door de colleges van burgemeester en wethouders van de deelnemende gemeenten aan de Regio Gooi en Vechtstreek.
2. Een melding wordt ingediend via het meldformulier op de website van de Regio Gooi en Vechtstreek, via deze link: <https://www.regiogv.nl/professionals/wmo-toezicht> . Indien dit niet mogelijk is door technische mankementen, moet een melding worden gedaan via dit e-mail adres: wмотoezicht@regiogv.nl .
3. Het doorgeven van signalen is mogelijk via het meldingsformulier genoemd onder lid 2.

Paragraaf 2 Procedure meldingen

Artikel 4 Melding calamiteit

1. Een melding van een calamiteit door een aanbieder bevat tenminste:
 - De naam, functie, telefoonnummer en e-mail van de melder;
 - De naam van de aanbieder;
 - De dagtekening van de melding;
 - De datum of periode wanneer de calamiteit heeft plaatsgevonden.
 - De voorziening(en) waarbinnen de calamiteit heeft plaatsgevonden;
 - Een omschrijving van de calamiteit;
 - De gemeente waar de betreffende cliënt staat ingeschreven.
2. De Wmo toezichthouder zal na ontvangst van de melding, zoals genoemd in lid 1, indien nodig de volgende aanvullende informatie opvragen:
 - De naam en de contactgegevens van de betrokken beroepskracht;

- De naam, de contactgegevens en de geboortedatum van de betrokken cliënt tenzij deze daarmee niet instemt;
- Een feitelijke omschrijving van de calamiteit en de datum waarop deze heeft plaatsgehad;
- De naam, de contactgegevens en de functie van de personen, anders dan de betrokken cliënt, die bij de calamiteit waren betrokken;
- Een beknopte omschrijving van de acties die door of namens de aanbieder zijn en zullen worden ondernomen, en de termijn waarbinnen een en ander zal plaatsvinden:
 - Om de calamiteit te onderzoeken;
 - 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 en de maatregelen die de aanbieder naar aanleiding van de calamiteit neemt of zal nemen.

3. 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.

4. De aanbieder verstrekt na de melding desgevraagd aan de Wmo toezichthouder alle gegevens die deze nodig heeft voor het onderzoeken van de melding.

Artikel 5 Melding geweld bij de verstrekking van een voorziening

1. Een melding van geweld bij de verstrekking van een voorziening door een aanbieder bevat tenminste:

- De naam, functie, telefoonnummer en e-mail van de melder;
- De naam van de aanbieder;
- De dagtekening van de melding;
- De datum of periode wanneer het geweldsincident heeft plaatsgevonden.
- De voorziening(en) waarbinnen het geweldsincident heeft plaatsgevonden;
- Een omschrijving van het geweldsincident;
- De gemeente waar de betreffende cliënt staat ingeschreven.

2. De Wmo toezichthouder zal na ontvangst van de melding, zoals genoemd in lid 1, indien nodig de volgende aanvullende informatie opvragen:

- De naam en de contactgegevens van de betrokken beroepskracht;
- De naam, de contactgegevens en de geboortedatum van de betrokken cliënt, tenzij deze daarmee niet instemt.
- Een feitelijke omschrijving van het geweld en de datum waarop dit heeft plaatsgehad;
- De naam, de contactgegevens en de functie van de personen, anders dan de cliënt, jegens wie het geweld is gepleegd, die bij het geweld waren betrokken;
- Een beknopte omschrijving van de acties die door of namens de aanbieder zijn en zullen worden ondernomen, en de termijn waarbinnen een en ander zal plaatsvinden:
 - Om het geweld te onderzoeken;
 - Ter beperking of tot bevordering van herstel van de gevolgen van het geweld;
 - Om de cliënt jegens wie het geweld is gepleegd of diens wettelijke vertegenwoordiger in te lichten over het geweld, de maatregelen die de aanbieder naar aanleiding daarvan neemt of zal nemen.

3. In de melding van geweld bij de verstrekking van een voorziening wordt vermeld of het geweld in verband met een redelijk vermoeden van het plegen van een strafbaar feit ter kennis is of zal worden gebracht van het openbaar ministerie.

4. De aanbieder verstrekt na de melding desgevraagd aan de Wmo toezichthouder alle gegevens die deze nodig heeft voor het onderzoeken van de melding.

Artikel 6a Ontvangstbevestiging

1. De Wmo toezichthouder bevestigt de ontvangst van een melding voor het verstrijken van de eerstvolgende werkdag schriftelijk of elektronisch aan de aanbieder en stelt het college van burgemeester en wethouder van de gemeente(n) waar de cliënt ingeschreven staat onverwijld op de hoogte.

2. Indien niet voldaan is aan de artikelen 4 of 5, stelt de Wmo toezichthouder de aanbieder in de gelegenheid binnen een daarbij te stellen termijn de melding aan te vullen.

3. De Wmo toezichthouder doet in de ontvangstbevestiging, bedoeld in het tweede lid, schriftelijk of elektronisch aan de aanbieder een beknopte omschrijving toekomen van de acties die de Wmo toezichthouder zal ondernemen en doet daarbij mededeling van de termijn waarbinnen een en ander zal plaatsvinden.

Artikel 6b Calamiteitenprotocol/communicatie

De toezichthouder start zo spoedig mogelijk na binnenkomst van de melding een afstemmingsoverleg met de wethouder Wmo, de communicatieadviseur en zo nodig de burgemeester ter bepaling of opschaling naar een bestuurlijk calamiteitenoverleg nodig is conform het calamiteitenprotocol Sociaal domein (december 2016).

Artikel 7 Onderzoek

1. Na een melding vergaart de Wmo toezichthouder de kennis omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen die nodig is om te kunnen vaststellen of 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 aanleiding kan geven tot het nemen van maatregelen.

2. De toezichthouder maakt de afweging of de aanbieder zelf onderzoek doet naar de gemelde calamiteit. Zo ja, zie lid 3. Indien de Wmo toezichthouder 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, zie lid 4.

3. De Wmo toezichthouder stelt in de bevestiging, bedoeld in artikel 6, eerste lid, de aanbieder in de gelegenheid binnen een termijn van zes weken na de ontvangstbevestiging van de melding met inachtneming van door de in de bijlage bij dit Protocol "Richtlijn rapportage over een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een voorziening" 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 calamiteiten of geweld aanleiding geeft dit niet te doen. De Wmo toezichthouder kan op verzoek van de aanbieder de termijn verlengen.

4. Indien de Wmo toezichthouder zelf het onderzoek doet:

- a) Deelt de Wmo toezichthouder schriftelijk of elektronisch aan de aanbieder mede binnen welke termijn het onderzoek zal plaatsvinden;
- b) Hoort de Wmo 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 Wmo toezichthouder het advies in van een of meer deskundigen, indien dat naar zijn oordeel van belang is voor het onderzoek.

5. Van het horen als bedoeld in het vierde lid, onder b, wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt voorgelegd aan degenen met wie gesproken is. Zij krijgen de gelegenheid om binnen twee weken schriftelijk of elektronisch te reageren op eventuele feitelijke onjuistheden in het verslag. De ontvangen correcties worden in het verslag verwerkt dan wel gemotiveerd terzijde gelegd.

Artikel 8 Beëindiging onderzoek

1. Indien de Wmo 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 Wmo toezichthouder het onderzoek naar aanleiding van de melding.

2. De Wmo toezichthouder doet van de beëindiging schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd mededeling aan de aanbieder en informeert en adviseert de betrokken colleges.

Artikel 9 Conceptrapport

1. Na beëindiging van het onderzoek legt de Wmo toezichthouder de relevante feiten vast in een conceptrapport.

2. Een conceptrapport wordt zo spoedig mogelijk ter kennis gebracht van de aanbieder en natuurlijke personen die gehoord zijn tijdens het onderzoek.

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

Artikel 10 Rapport en advies

1. Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de reacties, bedoeld in artikel 9, derde lid, doch in ieder geval binnen vier weken na de in dat lid genoemde termijn, stelt de Wmo toezichthouder een rapport vast omtrent het onderzoek van de melding. Het rapport bevat de relevante feiten, de conclusies van de Wmo toezichthouder en advies over de te nemen maatregelen.

2. Bij de vaststelling van het rapport betreft de Wmo toezichthouder de reacties, bedoeld in artikel 9, derde lid. Indien degenen aan wie het conceptrapport op grond van artikel 9 ter kennis is gebracht, wezenlijk met de Wmo toezichthouder van mening verschillen over de relevante feiten, zoals vastgelegd in het conceptrapport, en de toezichthouder een reactie niet of niet geheel overneemt, deelt hij dit schriftelijk of elektronisch gemotiveerd aan de betrokkene mede.

3. De Wmo toezichthouder stuurt het rapport zo spoedig mogelijk aan de aanbieder en informeert en adviseert het college van burgemeester en wethouders van de betrokken gemeenten.

4. De Wmo toezichthouder stuurt een afschrift van het rapport aan de bij het onderzoek betrokken natuurlijke personen of rechtspersonen.

Paragraaf 3 Overige bepalingen

Artikel 11

Indien de Wmo 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 de artikelen 3 tot en met 10.

Artikel 12

Dit Protocol treedt in werking op 1 januari 2017. Het protocol wordt in ieder geval in 2017 geëvalueerd en waar nodig aangepast.

Artikel 13

Dit Protocol wordt aangehaald als Protocol calamiteiten en geweld Regio Gooi en Vechtstreek 2017.

Toelichting op het protocol

Algemene toelichting

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.

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 of geweld) aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.

In het Protocol is vastgelegd wat de Wmo 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 calamiteit en geweld nodig heeft ten behoeve van een eventueel onderzoek. Voorts is geëxpliciteerd dat de Wmo 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 Wmo toezichthouder zelf onderzoek doet. Deze eisen worden vermeld in de bijlage bij dit Protocol. Termijnen verbonden aan het onderzoek zijn in het Protocol vastgelegd.

De Wmo toezichthouder zal in alle gevallen het college van burgemeester en wethouders van de betrokken gemeenten uit de Regio Gooi en Vechtstreek mede adviseren over de eventuele noodzaak tot het inzetten van handhavingsmaatregelen.

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

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

Na onderzoek van een verplichte melding kan blijken dat de melding geen calamiteit of geweld 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 of geweld blijkt te betreffen, zal de Wmo 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

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:

- *aanbieder*: natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college van burgemeester en wethouders gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren;
- *beroepskracht*: natuurlijke persoon die in persoon beroepsmatig werkzaam is voor een aanbieder;
- *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 en die tot ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid;
- *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;
- *voorziening*: algemene voorziening of maatwerkvoorziening in de zin van de Wmo 2015.

Artikel 2

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

Artikel 3

Als een aanbieder zich telefonisch of schriftelijk tot de Wmo toezichthouder wendt, zal de Wmo toezichthouder de aanbieder vragen de melding elektronisch in te dienen via het meldformulier op de website van de Regio Gooi en Vechtstreek via deze link <https://www.regiogv.nl/professionals/wmo-toezicht>. Indien dit niet mogelijk is door technische mankementen, moet een melding worden gedaan via dit e-mail adres: wmotoezicht@regiogv.nl. Is dit voor de aanbieder niet mogelijk, dan zal de Wmo toezichthouder de telefonisch gedane melding, indien mogelijk, schriftelijk of elektronisch bevestigen.

Artikel 4

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

In lid 2 wordt aangegeven dat de naam, contactgegevens en de geboortedatum van de betrokken cliënt worden opgevraagd door de Wmo toezichthouder 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 Wmo 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 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 tegen een cliënt, 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.

Artikel 5

Dit artikel regelt in lid 1 de basisgegevens die een aanbieder moet indienen bij de melding van geweld bij de verstrekking van een voorziening.

Ten aanzien van het opvragen van de gegevens over de betrokken cliënt geldt de toelichting uit artikel 4.

Artikel 6a

Eerste lid

Om voor de aanbieder duidelijk te maken dat hij aan zijn meldingsplicht heeft voldaan, schrijft het eerste lid voor dat de Wmo toezichthouder een ontvangstbevestiging moet sturen. Daarnaast moet het betrokken college onverwijld worden geïnformeerd.

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 Wmo 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 vier 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 Wmo toezichthouder in het merendeel van de gevallen aan de aanbieder vraagt zelf onderzoek te doen naar de gebeurtenis overeenkomstig artikel 6, tweede lid.

Artikel 6b

Het hoofd van de uitvoeringsdienst is de spilfiguur in de uitvoering van dit calamiteitenprotocol. Hij/zij is de eerste contactpersoon: degene die de melding kort analyseert op te verwachte gevolgen voor de gemeente. De 24/7 bereikbaarheid van het hoofd uitvoeringsdienst of plaatsvervangers is in iedere gemeente georganiseerd. In een afstemmingsoverleg met de wethouder, de communicatieadviseur en zo nodig de burgemeester wordt bepaald of opschaling naar een bestuurlijk calamiteitenoverleg nodig is.

Artikel 7

Eerste lid

In dit artikel is geregeld hoe het onderzoek van calamiteitenmeldingen en meldingen van geweld bij de vertrekking van een voorziening plaatsvindt. Het is van belang dat de Wmo 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 en derde lid

Het proces van verwerven van de benodigde kennis start in beginsel 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.

Ten aanzien van het onderzoek door de aanbieder is bepaald dat de Wmo 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 of geweld bij de verstrekking van een voorziening".

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

Niet in alle gevallen zal eerst onderzoek door de aanbieder gevraagd worden. Een melding kan dermate ernstig van aard zijn dat de Wmo 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.

Vierde en vijfde lid

Het vierde en vijfde lid formuleren eisen waaraan het onderzoek door de Wmo toezichthouder (als hij besloten heeft zelf onderzoek te doen) moet voldoen.

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

Het vierde lid schrijft voor dat de Wmo toezichthouder de aanbieder en zo mogelijk en zo nodig andere directbetrokkenen hoort of bij hen advies inwint. De term 'directbetrokkenen' 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 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 Wmo 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 Wmo 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 calamiteiten en geweld om een deskundigenoordeel gevraagd worden.

Het vijfde lid bepaalt dat van het horen van aanbieders en andere betrokkenen een conceptverslag wordt gemaakt, dat een zakelijke weergave bevat van hetgeen besproken is. Dit conceptverslag wordt voorgelegd aan degene die gehoord is. Deze wordt in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken te reageren op eventuele feitelijke onjuistheden in het concept verslag. Feitelijke onjuistheden zullen worden gecorrigeerd. Indien correctie niet aan de orde is, zal dat worden aangegeven onder vermelding van de reden daarvan. Daarna zal het definitieve verslag worden toegezonden aan de gesprekspartner.

Artikel 8

Eerste lid

In het eerste lid is geregeld dat de Wmo toezichthouder, als hij op basis van het onderzoek vaststelt dat de aanbieder de gemelde gebeurtenis adequaat heeft onderzocht en voldoende maatregelen heeft genomen, het onderzoek kan beëindigen.

Tweede lid

Het tweede lid regelt aan wie de Wmo toezichthouder mededeling doet van die vaststelling. Deze vaststelling bevat een weergave van het onderzoek en de conclusies uit het eigen onderzoek van de aanbieder en de genomen maatregelen. De Wmo toezichthouder gaat er hierbij van uit dat de aanbieder zelf betrokkenen, onder wie de cliënt of zijn vertegenwoordigers, in kennis stelt van de vaststelling.

Artikel 9

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

Eerste lid

Binnen vier weken na de voorlegging van het conceptrapport aan betrokkenen moet de Wmo toezichthouder zijn rapport vaststellen. Dat rapport bevat een zakelijke weergave van de melding, van het daaropvolgende onderzoek, van de bevindingen, de conclusies die de Wmo toezichthouder aan het onderzoek verbindt en de maatregelen die hij eventueel nodig acht. De Wmo toezichthouder moet zijn rapport uiterlijk vier 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 Wmo toezichthouder kan dan in opdracht het college de kwaliteit van maatschappelijke ondersteuning in bredere zin gaan onderzoeken.

Tweede lid

Dit lid bepaalt hoe de Wmo toezichthouder zal omgaan met de in het eerste lid bedoelde reacties. Het is ter beoordeling van de Wmo 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.

Derde lid

De Wmo toezichthouder zendt het rapport aan de aanbieder. Daarnaast stuurt de Wmo toezichthouder het rapport naar de colleges van burgemeester en wethouders waarvoor dit relevant is. 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 Wmo toezichthouder in voorkomend geval handhavend op te treden.

Vierde lid

Andere bij het onderzoek betrokkenen ontvangen een afschrift van het rapport.

Artikel 11

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

Artikel 12

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 de meldingen over geweld bij de verstrekking van een voorziening. Vanwege deze

verantwoordelijkheid dient het college het jaarverslag en eventuele aanbevelingen van de Wmo 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 Wmo toezichthouder worden opgenomen.

De overige artikelen spreken voor zich.

Bijlage 1. Richtlijn rapportage calamiteit of geweld

In deze richtlijn wordt uiteengezet aan welke voorwaarden de rapportage moet voldoen die de aanbieder stuurt aan de Wmo toezichthouder naar aanleiding van een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een voorziening. Op basis van de rapportage kijkt de Wmo toezichthouder zowel naar de inhoud van de calamiteit of het geweld als naar de onderzoeksmethode: verloopt het onderzoeksproces adequaat en zorgvuldig en kan geconcludeerd worden dat tekortkomingen leiden tot SMART¹ geformuleerde verbetermaatregelen die worden geborgd door de bestuurder van de aanbieder²

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 of geweld, 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 of het geweld.
4. Betrokken zorgverleners bij de calamiteit of het geweld: 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?

¹ SMART Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden

² Indien er geen bestuurder is wordt bedoeld de eigenaar of hoofdverantwoordelijke van de aanbieder

6. Beschrijving van de feiten, met bijbehorend tijdschema, zodanig dat het verloop van de calamiteit of geweld 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 suïcide 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 doodverklaring.
 - Betrokkenheid Openbaar Ministerie met beschrijving.
 - Aangifte bij de politie met wijze, datum en plaats.
7. Analyse van 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 of het geweld 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 geformuleerd? Hoe gaat de bestuurder de verbetermaatregelen implementeren? Is het duidelijk voor wie deze zijn bestemd en hoe deze worden geborgd?