



# PROTOCOL

(EXTERN)  
**CALAMITEITEN TOEZICHT Wmo 2015**  
(WET MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING)

## GEMEENTE DEN HELDER

Versiebeheer			
Versie	Wijziging	Auteur	Datum
1.0		K.M. Atema	01-08-2017

**Inhoudsopgave:****Pagina:**

1. <b>Inleiding</b>	
- Wettelijke basis calamiteitentoezicht en beschrijving verantwoordelijkheden.....	1
- Verantwoordelijkheid van de toezichthoudend ambtenaar Wmo 2015	
- Verantwoordelijkheid van de aanbieder	
2. <b>Calamiteiten verplicht tot melding</b> .....	1
3. <b>Calamiteiten zonder melding</b> .....	2
4. <b>Ontvangstbevestiging</b> .....	2
5. <b>Afbakening taak toezichthoudend ambtenaar Wmo 2015</b> .....	2
6. <b>Afspraken en bepalingen</b> .....	2
- Afspraken toezichthouder Wmo 2015 en verantwoordelijke VVH-ambtenaar	
- Informatie college van B&W aan gemeenteraad	
- Openbaarheid	
- Evaluatie	

Bijlage 1: Begripsbepaling

Bijlage 2: Wet Maatschappelijke Ondersteuning, art. 2.3.2, 3.1, 3.4 en 6.1

## PROTOCOL (EXTERNE) CALAMITEITEN TOEZICHT WET MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING (Wmo) 2015 GEMEENTE DEN HELDER

### 1. Inleiding:

Dit 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. Dit protocol gaat over de toezichtstaak bij de melding van een calamiteit of geweldsincident in de zin van de Wmo 2015. Het betreft geen crisisbeheersing. Dit is een gescheiden proces.

#### *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 art 6.1 van de Wmo 2015 is opgenomen dat het college tevens belast is met het houden van toezicht op de naleving van kwaliteitseisen van Wmo voorzieningen. Er is een ambtenaar aangewezen als toezichthoudend ambtenaar Wmo.

#### *Verantwoordelijkheid van de toezichthoudend ambtenaar Wmo:*

- Toe te zien op de naleving van de wet (art 6.1 Wmo 2015) in zijn algemeenheid. Hierin wordt ook verstaan het toezien op de naleving van de kwaliteitseisen (art 3.1 Wmo 2015) die in de wetten, beleidsplannen, verordening en in de contracten met de aanbieders zijn vastgelegd.
- Het organiseren van een meldpunt voor de aanbieder om een calamiteit of geweldsincident te melden (art 6.1 Wmo 2015).

#### *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 Wmo.

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”.*

Calamiteit is onder meer:

- Elke onverwacht en onbedoeld overlijden van een cliënt
- Elke suïcide (of poging tot 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
- Ernstige grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door cliënten, hulpverleners, ouders of verzorgers

Geweld bij verstrekking voorziening:

- Het intiem binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door 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.

### 2. Calamiteit verplichting tot melding:

Aanbieders dienen op grond van art. 3.4 Wmo 2015 calamiteiten en geweldsincidenten te melden aan de toezichthoudend ambtenaar.

Een melding dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na de calamiteit/ het geweldincident bij voorkeur digitaal én telefonisch te geschieden:

- Telefonisch tijdens kantooruren op telefoonnummer: 140223
- Digitaal via het meldingsformulier op de website van de gemeente Den Helder (nog niet gerealiseerd)
- Per E-mail via het volgende emailadres: [toezichthouderwmo-jeugd@denhelder.nl](mailto:toezichthouderwmo-jeugd@denhelder.nl)

### 3. Calamiteit zonder melding:

- Als de toezichthoudende ambtenaar Wmo niet via een aanbieder een melding ontvangt maar langs andere weg (bijvoorbeeld via media, burger, inspectie) een calamiteiten of geweldsincident verneemt, dan verzoekt de toezichthoudend ambtenaar Wmo de aanbieder onverwijld, maar uiterlijk binnen drie werkdagen (alsnog) een formele melding te doen.
- Als een aanbieder niet meldt, ook niet na een verzoek hiertoe, kan de toezichthoudende ambtenaar Wmo zelf een onderzoek starten.
- Dit proces geldt ook voor calamiteiten/geweldsincidenten met een melding na verzoek van de toezichthoudend ambtenaar Wmo of zonder melding aan de toezichthoudende ambtenaar Wmo.

### 4. Ontvangstbevestiging:

De toezichthoudende ambtenaar Wmo bevestigt de ontvangst van een melding uiterlijk binnen drie werkdagen aan:

- Voorzitter van het bestuur van de desbetreffende aanbieder(s) of – als dit niet het geval is- aan de directie/eigenaar van de aanbieder(s).
- De portefeuillehouder(s) Wmo en (indien van toepassing: openbare orde en veiligheid) van de betrokken gemeente(n).

### 5. Afbakening taak toezichthoudend ambtenaar Wmo 2015:

De toezichthoudend ambtenaar Wmo verzoekt de melder zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen drie werkdagen melding te doen bij de rijksinspectie wanneer de rijksinspectie de wettelijk aangewezen partij is voor calamiteitenmelding en nog niet op de hoogte is van de melding. De toezichthoudend ambtenaar Wmo onderhoudt contacten met de aangewezen inspecteur van de rijksinspectie gedurende het onderzoek waar nodig en na afloop van het onderzoek.

### 6. Afspraken en bepalingen:

Afspraken toezichthoudend ambtenaar Wmo en verantwoordelijke VVH-ambtenaar:

- Wanneer strafrechtelijk onderzoek moet plaatsvinden, is de driehoek burgemeester-openbaar ministerie-politie leidend. Het calamiteitenonderzoek Wmo mag een strafrechtelijk onderzoek niet hinderen.
- Wanneer er sprake is van (dreigende) maatschappelijke onrust en/of (verwachte) media-aandacht, treedt het *PSHi protocol\** (*Psychosociale hulpverlening bij incidenten met maatschappelijke onrust*) in werking. Hierin heeft de burgemeester een leidende rol. De VVH-ambtenaar onderhoudt in dit geval standaard het contact met de betrokken communicatie-ambtenaar. Het onderzoek van de toezichthoudend ambtenaar Wmo mag het PSHi proces niet hinderen.

Informatie college van B&W aan gemeenteraad:

- Het college van B&W informeert indien nodig de gemeenteraad over een calamiteit Wmo waarbij deze de privacybescherming van de burger in acht neemt. Als de melding daartoe aanleiding geeft, informeert het college de gemeenteraad vertrouwelijk.

Openbaarheid:

- Alleen een afgerond eigenstandig onderzoek van en/of voorgestelde verbetermaatregelen door de toezichthoudend ambtenaar WMO 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 toezichthouder WMO, maar dit is niet noodzakelijk. Team Communicatie wordt altijd betrokken bij een persbericht.

Evaluatie:

- Het protocol calamiteitentoezicht gemeente Den Helder wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig aangepast.

\*) PSHi is uitbesteed aan GGD en wordt ingezet bij incidenten (maatschappelijk gevoelige casussen en gevoelige zaken op (basis)scholen).

## Bijlage 1:

### Begripsbepaling

In dit protocol wordt verstaand 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 art. 2.3.2 eerste lid van de Wmo 2015
Toezichthoudend Ambtenaar Wmo:	Een door het college van B&W benoemd persoon als bedoeld in art. 6.1 Wmo 2015
Ambtenaar VVH:	Ambtenaar Veiligheid, Vergunningen en Handhaving bij de gemeente
Melding:	Een bericht van de aanbieder aan de toezichthoudend ambtenaar Wmo over een calamiteit of geweld bij de verstrekking van ene 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:	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
Incidenten:	Een relatief lichte verstoringen van de dagelijkse gang van zaken bij een Wmo-aanbieder

## Bijlage 2:

### Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (genoemde artikelen in calamiteitenprotocol)

#### **Hoofdstuk 2: Maatschappelijke Ondersteuning** **Artikel 2.3.2:**

1 Indien bij het college melding wordt gedaan van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning, voert het college in samenspraak met degene door of namens wie de melding is gedaan en waar mogelijk met de mantelzorger of mantelzorgers dan wel diens vertegenwoordiger, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken, een onderzoek uit overeenkomstig het tweede tot en met achtste lid. Het college bevestigt de ontvangst van de melding.

2 Voordat het onderzoek van start gaat, kan de cliënt het college een persoonlijk plan overhandigen waarin hij de omstandigheden, bedoeld in het vierde lid, onderdelen a tot en met g, beschrijft en aangeeft welke maatschappelijke ondersteuning naar zijn mening het meest is aangewezen. Het college brengt de cliënt van deze mogelijkheid op de hoogte en stelt hem gedurende zeven dagen na de melding, bedoeld in het eerste lid, in de gelegenheid het plan te overhandigen.

3 Het college wijst de cliënt en zijn mantelzorger voor het onderzoek op de mogelijkheid gebruik te maken van gratis cliëntondersteuning.

4 Het college onderzoekt:

- a. de behoeften, persoonskenmerken en de voorkeuren van de cliënt;
- b. de mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te verbeteren of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;
- c. de mogelijkheden om met mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;
- d. de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
- e. de mogelijkheden om met gebruikmaking van een algemene voorziening of door het verrichten van maatschappelijk nuttige activiteiten te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie, onderscheidenlijk de mogelijkheden om met gebruikmaking van een algemene voorziening te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;
- f. de mogelijkheden om door middel van samenwerking met zorgverzekeraars en zorgaanbieders als bedoeld in de [Zorgverzekeringswet](#) en partijen op het gebied van publieke gezondheid, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen, te komen tot een zo goed mogelijk afgestemde dienstverlening met het oog op de behoefte aan verbetering van zijn zelfredzaamheid, zijn participatie of aan beschermd wonen of opvang;
- g. welke bijdragen in de kosten de cliënt met toepassing van het bepaalde bij of krachtens [artikel 2.1.4](#), verschuldigd zal zijn.

5 Indien de cliënt een persoonlijk plan als bedoeld in het tweede lid aan het college heeft overhandigd, betreft het college dat plan bij het onderzoek als bedoeld in het vierde lid, onderdelen a tot en met g.

6 Bij het onderzoek wordt aan de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger medegedeeld welke mogelijkheden bestaan om te kiezen voor de verstrekking van een persoonsgebonden budget. De cliënt dan wel diens vertegenwoordiger wordt in begrijpelijke bewoordingen ingelicht over de gevolgen van die keuze.

7 De cliënt dan wel diens vertegenwoordiger verschaft het college de gegevens en bescheiden die voor het onderzoek nodig zijn en waarover hij redelijkerwijs de beschikking kan krijgen.

8 Het college verstrekt de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger een schriftelijke weergave van de uitkomsten van het onderzoek.

9 Een aanvraag als bedoeld in [artikel 2.3.5](#) kan niet worden gedaan dan nadat het onderzoek is uitgevoerd, tenzij het onderzoek niet is uitgevoerd binnen de in het eerste lid genoemde termijn.

### **Hoofdstuk 3: Kwaliteit**

#### **Artikel 3.1:**

1 De aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is.

2 Een voorziening wordt in elk geval:

- a. veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt,
- b. afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt,
- c. verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard,
- d. verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.

3 Bij algemene maatregel van bestuur kunnen, indien het niveau van een vorm van maatschappelijke ondersteuning dit vereist, nadere eisen worden gesteld aan aanbieders van voorzieningen.

#### **Artikel 3.4:**

1 De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in art. 6.1 onverwijld melding van:

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

2 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 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.

3 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.

## **Hoofdstuk 6: Toezicht en handhaving:**

### **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 toezichthoudende 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 toezichthoudende ambtenaar, onverminderd het bepaalde in [artikel 5.2.4](#).