

**Protocol calamiteitentoezicht**  
**Wet maatschappelijke ondersteuning**  
**Toezichthouderschap GGD regio Utrecht**

**Opdrachtgever: Algemeen Bestuur**  
**Verantwoordelijke: N. Rigter, Directeur Publieke Gezondheid**  
**Versie: 5.0 (vastgesteld)**  
**Datum: 6 maart 2019**  
**Evaluatie: maart 2020**

## Inhoudsopgave

<b>1. Protocol Calamiteitentoezicht</b>	<b>3</b>
1.1 Ter inleiding	3
1.2 Protocol calamiteitentoezicht	3
1.3 Doel van het protocol	3
1.4 Betrokkenen in het calamiteitentoezicht	4
<b>2. Calamiteit en melden</b>	<b>5</b>
2.1 Wettelijke definitie	5
2.2 Meldplicht en melden	5
<b>3. Procedure calamiteitentoezicht</b>	<b>7</b>
Stap 1: Melden	7
Stap 2: Ontvangst van de melding door toezichthouder GGDrU	8
Stap 3: Eerste beoordeling melding	8
Stap 4: Informeren en procedures	9
Stap 5: Onderzoek naar de calamiteit	10
Stap 6: Afronding onderzoek	12
Openbaarheid	12
<b>Bijlage 1. Afspraken en bepalingen</b>	<b>14</b>
Bijlage 1A. Afspraken toezichthouder Wmo en leider Psychosociale hulpverlening (hierna: PSH)	14
Bijlage 1B. Aanvullende afspraken GGDrU met 24 gemeenten in de regio Utrecht	14
Bijlage 1C. Afspraken GGDrU met de gemeenten Amersfoort, Soest en Woudenberg	16
Huishoudelijk reglement gemeente Amersfoort, Soest en Woudenberg	16
Bijlage 1D. Afspraken andere Wmo toezichthouders of landelijke inspectie	17
Bijlage 1E. Afspraken bij strafrechtelijk onderzoek	18
<b>Bijlage 2. Wettelijke bepalingen en normen</b>	<b>19</b>
Wmo 2015	19
Algemeen geldende normen - gemeenten regio Utrecht	21

## 1. Protocol Calamiteitentoezicht

### 1.1 Ter inleiding

Gemeenten zijn integraal verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering van de bij Wmo2015 opgedragen taken. In artikel 6.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna: Wmo2015) is opgenomen dat het college personen aanwijst die belast zijn met het houden van toezicht op de naleving van de Wmo.

In de regio Utrecht hebben 24 gemeenten<sup>1</sup> de directeur publieke gezondheid van De Gemeentelijke Gezondheidsdienst regio Utrecht (hierna: GGDrU) aangewezen als toezichthouder calamiteiten. Zij heeft binnen GGDrU een aantal toezichthouders Wmo gemandateerd voor het uitvoeren van het toezicht.

### 1.2 Protocol calamiteitentoezicht

Dit protocol wordt ingezet bij calamiteitenonderzoek en meldingen van geweld bij aanbieders van alle Wmo-(maatwerk)voorzieningen. Het is bestemd voor professionals in organisaties die ondersteuning verlenen vanuit Wmo2015. Zij dienen conform de wettelijke meldplicht, op grond van artikel 3.4 Wmo2015, calamiteiten en geweldsincidenten te melden aan de toezichthouder.

Het toezicht wat hierop volgt wordt in samenwerking met aanbieders uitgeoefend met als doel lering te trekken uit de gebeurtenissen en tot kwaliteitsverbetering te komen. Dit is in het belang van zowel de gebruikers van de ondersteuning Wmo als de aanbieder. Een calamiteit is een mogelijkheid om te analyseren wat er is gebeurd en hoe dit in het vervolg kan worden voorkomen.

### 1.3 Doel van het protocol

Het protocol calamiteitentoezicht heeft betrekking op melding van een calamiteit of geweldsincident zoals opgenomen in Wmo2015. Het is opgesteld door de 24 gemeenten in de regio Utrecht en GGDrU en beschrijft de werkwijze die wordt gevolgd bij een calamiteiten- of geweldsmelding: de procesafspraken en de verantwoordelijkheden van verschillende actoren bij het voordoen van een calamiteit of geweldsincident bij de verstrekking van een Wmo-voorziening. Gemeenten volgen eigen procedures en kunnen, indien zij dit relevant

---

<sup>1</sup> Het betreft de gemeenten: Amersfoort (incl. Hoogland(erveen), Baarn (incl. Eembrugge en Lage Vuursche), Bunnik (incl. Odijk en Werkhoven), Bunschoten (-Spakenburg), De Bilt (incl. Bilthoven, Groenekan, Hollandse Rading, Maartensdijk en Westbroek), De Ronde Venen (incl. Abcoude, Amstelhoek, Baambrugge, De Hoef, Mijdrecht, Vinkeveen, Waverveen en Wilnis), Houten (incl. Schalkwijk, 't Goy en Tull en 't Waal), IJsselstein, Leusden (incl. Achterveld), Lopik (incl. Benschop, Cabauw, Jaarsveld, Lopikerkapel, Polsbroek(erdam), Uitweg en Willige-Langerak), Montfoort (incl. Linschoten), Nieuwegein, Oudewater (incl. Hekendorp, Papekop en Snelrewaard), Renswoude, Rhenen (incl. Achterberg en Elst), Soest (incl. Soesterberg), Stichtse Vecht (incl. Breukelen, Kockengen, Loenen, Loenersloot, Maarssen(broek), Nieuwer ter Aa, Nieuwersluis, Nigtevecht, Oud Zuilen, Tienhoven en Vreeland), Utrechtse Heuvelrug (incl. Amerongen, Doorn, Driebergen-Rijssenburg, Leersum, Maarn, Maarsbergen en Overberg), Veenendaal, Vianen (incl. Everdingen, Hagestein, Ossenwaard en Zijderveld), Wijk bij Duurstede (incl. Cothen en Langbroek), Woerden (incl. Barwoutswaarder, Bekenes, Breeveld, De Bree, Geestdorp, Harmelen, Kamerik, Kanis, Kromwijk, Lagebroek, Meije, Oud Rietveld, Polanen, Putkop, Teckop en Zegveld), Woudenberg, Zeist (incl. Austerlitz, Bosch en Duin, Den Dolder en Huis ter Heide)

achten voor aanbieders, aanvullende informatie hierover laten opnemen in dit protocol. Zie bijlage 1B en 1C.

Bij een calamiteit of geweldsincident kan sprake zijn van een warme en koude fase. Dit protocol heeft betrekking op de koude fase (analyse en verbetervoorstellen) en niet de warme fase (crisisbeheersing).

#### **1.4 Betrokkenen in het calamiteitentoezicht**

In het calamiteitentoezicht zijn verschillende betrokkenen:

**aanbieder:** natuurlijk persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren als bedoeld in de Wmo 2015.

**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.

**gemeente:** hiermee duiden we de betrokken contactpersoon van de betreffende gemeente aan, zoals beleidsmedewerker of accounthouder.

**melder:** de calamiteitenmelding kan door een aanbieder of andere actoren worden gedaan bij de toezichthouder, zoals een melding door een medewerker van een wijkteam of gemeente, of een burger, cliënt of andere betrokkene.

**toezichthoudend ambtenaar of toezichthouder:** de door het college van burgemeester en wethouders benoemde persoon als bedoeld in artikel 6.1 van de Wmo 2015. In de regio Utrecht is GGD regio Utrecht (hierna: GGDrU) hiertoe aangewezen.

## 2. Calamiteit en melden

### 2.1 Wettelijke definitie

Een calamiteit staat in Wmo2015 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' (Wmo 2015, art. 1.1.1. lid 10).<sup>2</sup>

Voorbeelden van calamiteiten:

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 of hulpverlener (kan ook een ouder of verzorger zijn).
5. Ernstig grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door cliënten of hulpverleners (kan ook een ouder of verzorger zijn).

Geweld bij verstrekking van een voorziening is in Wmo2015 als volgt omschreven: 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 (Wmo 2015, art. 1.1. lid.18)

### 2.2 Meldplicht en melden

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.

In de 24 eerder genoemde gemeenten in de regio Utrecht geldt dat: aanbieders van algemene voorliggende voorzieningen vallen onder de meldplicht, zoals wijkteams die voorliggende ondersteuning bieden. Ook vallen de beschikkingstellers onder de meldplicht (indien er nog geen maatschappelijke ondersteuning in gang is gezet, maar de cliënt in kwestie wel bekend is bij de beschikkingsteller).

---

<sup>2</sup> Wetgeschiedenis van het begrip calamiteit, uit TK 2013/14 33 841 nr. 3 p. 113 MvT:

De omschrijving van het begrip «calamiteit» is gelijk aan die welke in 2005 is opgenomen in de Kwaliteitswet zorginstellingen. De omschrijving bevat de volgende elementen: Het moet gaan om een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, de dood van of ernstige schade voor een cliënt tot gevolg hebbend. De gebeurtenis moet betrekking hebben op de kwaliteit van een voorziening. Dit element geeft aan dat het moet gaan om een gebeurtenis op het gebied van de activiteiten die de aanbieder levert. Dit element verwijst daarmee impliciet naar het kwaliteitssysteem van de aanbieder: een calamiteit is een gebeurtenis die door een goed gestructureerd en goed functionerend kwaliteitssysteem zou moeten worden voorkómen. De begripsomschrijving speelt een rol in de bepaling die aanbieders verplicht van calamiteiten melding te maken bij de toezichthoudende ambtenaar. Het doel van die melding is om het disfunctioneren van het kwaliteits-systeem om te sporen teneinde cliënten te beschermen en het kwaliteits-systeem te kunnen verbeteren.

De melding kan tevens door andere actoren worden gedaan bij de toezichthouder, zoals door een burger, cliënt of andere betrokkene. Er is dan echter geen sprake van een meldplicht. Indien een aanbieder zich niet houdt aan de meldplicht, wordt het handhavingkader van gemeenten ingezet.

### 3. Procedure calamiteitentoezicht



#### Stap 1: Melden

De aanbieder, voor wie een wettelijke meldplicht geldt, dient uiterlijk binnen 3 werkdagen na de calamiteit of geweld bij verstrekking van de voorziening (hierna: geweldsincident), melding te doen bij de toezichthouder. In de regio Utrecht dient de melding van een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een voorziening digitaal te worden aangeleverd via het meldingsformulier op de website van GGDrU:

<https://www.ggdru.nl/professionals/toezicht-wmo/melden-calamiteit.html>.

Bij vragen of twijfel kan een melder overleggen met een van de toezichthouders (tijdens kantooruren via 06-57548075) of het meldingsformulier invullen. De toezichthouder neemt dan contact op met de melder en bespreekt de overwegingen deze melding wel of niet als calamiteit of geweldsincident op te pakken.

Op de website van GGDrU staat informatie over de wijze waarop calamiteiten en geweldsincidenten gemeld dienen te worden. Bezoekers kunnen de brochure downloaden met de instructie voor zelfonderzoek

[https://www.ggdru.nl/fileadmin/Adviezen/Bestanden/Documenten/Informatieblad\\_of\\_brief/instructie\\_calamiteitenonderzoek\\_27\\_november\\_2017.pdf](https://www.ggdru.nl/fileadmin/Adviezen/Bestanden/Documenten/Informatieblad_of_brief/instructie_calamiteitenonderzoek_27_november_2017.pdf).



## Stap 2: Ontvangst van de melding door toezichthouder GGDrU

1. De ontvangst van een melding wordt telefonisch of digitaal bevestigd aan de melder, uiterlijk de volgende werkdag na de ontvangst door de toezichthouder  
 -> Indien de melder niet de Wmo-aanbieder is, dan neemt de toezichthouder ook contact op met de Wmo-aanbieder in kwestie en verzoekt hem of haar een melding te doen.
2. De toezichthouder spreekt met de melder af hoe hij wordt geïnformeerd gedurende het proces. Dit gebeurt binnen twee werkdagen na ontvangst van de melding.
3. Indien de toezichthouder van oordeel is dat de aanbieder bij de melding onvoldoende of gebrekkige informatie heeft aangeleverd, verzoekt deze de aanbieder deze zo spoedig mogelijk aan te vullen.



## Stap 3: Eerste beoordeling melding

**Na ontvangst van de melding doet de toezichthouder een eerste beoordeling van de melding. Er wordt beoordeeld:**

Of GGDrU de juiste ontvangende partij is

-> Indien ja, dan wordt de melding opgepakt en de procedure in gang gezet

-> Indien nee, dan wordt de melding aan de betreffende partij <sup>3</sup> overgedragen en stopt de procedure.

**Of het een calamiteit en/of geweldsincident betreft zoals bedoeld in Wmo2015:**

-> Indien ja, dan wordt de melding opgepakt als calamiteit (waarmee de melding van een geweldsincident verandert in de term calamiteit) en de procedure in gang gezet

-> Indien nee, dan wordt de melding afgewezen als calamiteit en/of geweldincident. en stopt de procedure. De toezichthouder volgt dan onderstaande:

<sup>3</sup> Een melding kan bijvoorbeeld bij een Rijksinspectie thuishoren of bij toezichthouder Wmo van andere regio of gemeente. De gemeente die de Wmo beschikking heeft afgegeven is hierin leidend: een melding dient bij de Wmo toezichthouder van deze gemeente te worden gedaan.



1. De melding wordt door de toezichthouder geregistreerd zodat de frequentie en aard van meldingen gemonitord wordt.
2. De toezichthouder neemt contact op met de melder om navraag te doen naar interne processen, te adviseren in een eventuele interne evaluatie naar het incident en de te nemen maatregelen. Te denken valt aan: nazorg betrokkenen en andere cliënten, veiligheidsrisico's en om de kans op herhaling in kaart brengen.
3. De toezichthouder neemt contact op met de betreffende gemeente, voert ruggenspraak over het eventueel oppakken van de melding als signaal.



#### **Stap 4: Informeren en procedures**

Indien de melding wordt onderzocht informeert de toezichthouder alle bij de calamiteit betrokken gemeenten. Dit kunnen zijn:

1. Gemeente waar calamiteit heeft plaatsgevonden;
2. Gemeente die een inkoopcontract heeft gesloten met de aanbieder;
3. Gemeente waar de cliënt(en) in kwestie verblijft;
4. Gemeente waar de cliënt(en) in kwestie staat/staan ingeschreven;
5. Gemeente waar familie van de cliënt(en) in kwestie staat ingeschreven (woonplaatsbeginsel).

Naar aanleiding van een melding calamiteit worden procedures gestart, als onderdeel van of separaat aan het calamiteitenonderzoek. Deze processen zijn hieronder weergegeven. Per proces is een afsprakenkader opgesteld dat is opgenomen in de bijlagen.

- a. Directeur Publieke Gezondheid van GGDrU wordt schriftelijk op de hoogte gebracht van de calamiteit waarin een beknopte omschrijving van de melding (zonder persoonsgegevens) staat weergegeven en de vervolgstappen die worden gezet.
- b. Psychosociale hulpverlening (PSH-)proces. PSH is hulp die geboden wordt bij (dreiging van) maatschappelijke onrust bij een ingrijpende gebeurtenis of incident. Indien de toezichthouder GGDrU een melding krijgt van een gebeurtenis die alleen onder PSH valt wordt deze melding doorgegeven en wordt er vooralsnog geen calamiteitenonderzoek gestart.

- c. Strafrechtelijk onderzoek door politie/openbaar ministerie (bijlage 1E)
- d. Operationele protocollen van gemeente(n) (bijlage 1B en 1C)
- e. Operationele protocollen van aanbieders.  
Aanbieders kunnen bij een calamiteit, naast de melding, ook andere procedures hebben die in werking worden gezet. Deze zijn niet opgenomen in dit protocol, maar worden wel door de toezichthouder uitgevraagd; zoals risico-inschatting, borgen veiligheid e.d.
- f. Informeren van landelijke inspectie(s) of andere Wmo toezichthoudende instanties (bijlage 1D).



## **Stap 5: Onderzoek naar de calamiteit**

### *5A Afweging onderzoek door de aanbieder of GGDrU*

Na de melding maakt de toezichthouder de afweging of de aanbieder zelfonderzoek doet naar de gemelde calamiteit of dat de toezichthouder dit doet.

De factoren die meetellen in de overweging zijn:

- de complexiteit van de casus
- de eventuele (maatschappelijke) onrust
- de ingeschatte kundigheid van de aanbieder het zelfonderzoek te verrichten
- de ingeschatte bereidwilligheid van de aanbieder het zelfonderzoek naar behoren te verrichten.

-> Indien de aanbieder zelfonderzoek gaat doen vervolgt de toezichthouder de processtappen vanaf 5B.

-> Indien de toezichthouder vaststelt dat het niet wenselijk of niet mogelijk is dat de aanbieder zelf het onderzoek uitvoert, verricht de toezichthouder zelf het onderzoek (en wordt het proces zoals omschreven bij 5C ingezet). Hiervoor legt zij een plan van aanpak met offerte ter goedkeuring aan de betreffende gemeente voor.

Zodra door de toezichthouder een besluit is genomen over de manier van onderzoek worden verschillende betrokkenen door de toezichthouder geïnformeerd;

1. de aanbieder wordt hiervan schriftelijk en/of mondeling op de hoogte gesteld.
2. de betrokken gemeenten (gelijk aan de betrokken gemeenten in stap 4) worden schriftelijk en eventueel mondeling op de hoogte gesteld.

## 5B Onderzoek door de aanbieder

Indien een aanbieder zelfonderzoek verricht naar de calamiteit wordt deze, indien gewenst, begeleid door de toezichthouder. De toezichthouder stuurt de instructie en het rapportageformat waarin de aanbieder de bevindingen schrijft.

De aanbieder wordt in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van 4 weken zelfonderzoek uit te voeren naar de relevante feiten. De toezichthouder kan op verzoek van de aanbieder de termijn verlengen. De toezichthouder stelt hiervan de betrokken gemeente(n) op de hoogte.

Twee weken na ontvangst van de onderzoeksbevindingen koppelt de toezichthouder aan de aanbieder terug of naar zijn oordeel door de aanbieder de omstandigheden rondom de calamiteit voldoende zorgvuldig zijn onderzocht en of (indien van toepassing) voldoende maatregelen zijn of worden genomen.

1. Indien de toezichthouder het onderzoek als voldoende toereikend beoordeelt stelt de toezichthouder een rapportage op ten behoeve van de aanbieder en betrokken gemeenten. In het rapport wordt eventueel een advies voor het college van burgemeester en wethouders van de betreffende gemeenten opgenomen. De toezichthouder beëindigt hiermee het onderzoek.
2. Indien het onderzoek door de toezichthouder als onvoldoende wordt beoordeeld, bestaan er twee mogelijkheden:
  - > indien de toezichthouder van mening is dat punten aangevuld kunnen worden door de aanbieder, formuleert de toezichthouder aanvullende vragen en legt deze schriftelijk (digitaal) voor aan de aanbieder. De toezichthouder stelt de aanbieder vervolgens in de gelegenheid de vragen te beantwoorden en stelt in overleg met de aanbieder een termijn vast. Zodra de benodigde informatie is ontvangen gaat de toezichthouder verder met stap 6 en rondt het onderzoek af.
  - > indien de toezichthouder van mening is dat de aanbieder:
    - geen aanvulling kan geven op het rapport en/of
    - hetgeen is aangeleverd onvoldoende is en/of
    - het onderzoek niet naar behoren heeft uitgevoerdgaat de toezichthouder, in samenspraak met de gemeente, over op stap 5C en voert zelf aanvullend onderzoek uit of start een geheel nieuw onderzoek op.

## 5C Onderzoek door de toezichthouder

Indien de toezichthouder het onderzoek uitvoert:

- a. stelt de toezichthouder een plan van aanpak op inclusief een urenbegroting en stemt deze aanpak af met de betrokken gemeente(n);
- b. laat de toezichthouder schriftelijk of elektronisch aan de aanbieder weten binnen welke termijn het onderzoek zal plaatsvinden;

- c. hoort de toezichthouder de aanbieder en andere direct betrokkenen over de melding, tenzij dit naar het oordeel van de toezichthouder niet relevant is voor het onderzoek.
- d. wordt de toezichthouder door de aanbieder in de gelegenheid gesteld het cliëntdossier (indien aanwezig) in te zien en te analyseren.
- e. wint de toezichthouder het advies in van een of meer deskundigen, indien dat naar zijn oordeel van belang is voor het onderzoek.

Van de gesprekken worden verslagen gemaakt die ter accordering aan de respondenten worden voorgelegd.



## Stap 6: Afronding onderzoek

### *Afronding van het onderzoek en rapportage*

De toezichthouder legt de relevante feiten vast in een conceptrapport. Dit gebeurt binnen een termijn van vier weken na afronding van het onderzoek.

1. Een conceptrapport wordt zo spoedig mogelijk verzonden aan de aanbieder die betrokken is bij de calamiteit. Deze krijgt 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. De opmaak van GGDrU wordt hierin gehanteerd en persoonsgegevens worden geanonimiseerd.
2. Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de reactie op de conceptrapportage, in ieder geval binnen één week na de hierboven genoemde termijn, stelt de toezichthouder het rapport definitief vast. Het rapport bevat de relevante feiten, de conclusies van de toezichthouder en, indien van toepassing, advies over de te nemen maatregelen.
3. De toezichthouder stuurt het rapport binnen zeven werkdagen aan de aanbieder en colleges waarin ook een advies staat opgenomen voor betrokken colleges van burgemeester en wethouders.

## Openbaarheid

Calamiteitenrapporten worden niet actief openbaar gemaakt door GGDrU.

Zeist, 6 maart 2019

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'N' followed by a large loop and a trailing line.

N.A.M. Rigter  
Directeur Publieke Gezondheid GGDrU

## **Bijlage 1. Afspraken en bepalingen**

Uitgangspunt is dat de toezichthouder de regie heeft bij een calamiteitenonderzoek. Vanwege de aard van de calamiteit kan hiervan worden afgeweken.

Met betrokken partijen zijn hieromtrent afspraken gemaakt. Ook zijn afspraken gemaakt over wanneer en wie wordt geïnformeerd over de melding en een eventueel onderzoek.

Deze afspraken zijn hieronder per betrokken partij opgenomen.

### **Bijlage 1A. Afspraken toezichthouder Wmo en leider Psychosociale hulpverlening (hierna: PSH)**

Wanneer sprake is van (dreigende) maatschappelijke onrust en/of (verwachte) media-aandacht, treedt het PSH 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 PSH proces niet hinderen.

Indien de toezichthouder GGDrU een melding krijgt van een gebeurtenis die onder PSH valt wordt deze melding doorgegeven aan de betrokken leider PSH. Vervolgens wordt met de betrokken leider PSH en gemeente afgestemd of en wanneer er een calamiteitenonderzoek wordt gestart. In bijgevoegde link staat informatie over het PSH-proces.

[https://www.ggdru.nl/fileadmin/Adviezen/Bestanden/Documenten/Psychosociale\\_hulpverlening.pdf](https://www.ggdru.nl/fileadmin/Adviezen/Bestanden/Documenten/Psychosociale_hulpverlening.pdf).

### **Bijlage 1B. Aanvullende afspraken GGDrU met 24 gemeenten in de regio Utrecht**

De toezichthouder Wmo van GGDrU informeert de betrokken gemeente(n) na de eerste beoordeling van een melding. Gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van wijzigingen aan GGDrU. De toezichthouders doen periodiek (tenminste eenmaal per jaar) een uitvraag of de gegevens en afspraken nog actueel zijn.

De toezichthouder beoordeelt, op grond van de melding en aanvullende informatie, of er sprake is van een acute bedreiging van de veiligheid van cliënten of professionals waardoor direct maatregelen genomen moeten worden. Dan kan, in overleg met de betrokken gemeente, aanleiding zijn om af te wijken van de stappen in dit protocol.

In situaties waarin dit protocol niet voorziet, handelt de toezichthouder in overleg met de gemeente.

Het college van burgemeester en wethouders informeert, indien nodig, de gemeenteraad over een calamiteit waarbij deze de Algemene Verordening Gegevensbescherming in acht neemt. Als de melding daartoe aanleiding geeft informeert het college de gemeenteraad vertrouwelijk.

### **Huishoudelijk reglement gemeente Amersfoort, Soest en Woudenberg**

Het protocol calamiteitentoezicht GGDrU wordt ingezet bij calamiteitenonderzoek en meldingen van geweld bij aanbieders van Wmo- (maatwerk)voorzieningen. Het is daarmee bestemd voor professionals in organisaties die deze Wmo-ondersteuning bieden en beschrijft de contacten tussen hen en de GGD bij de afhandeling van een dergelijk onderzoek. Het Huishoudelijk reglement is opgenomen als bijlage bij dit protocol en beschrijft de stappen die de betrokken gemeente zet naar aanleiding van een calamiteit of melding van geweld bij aanbieders van Wmo- (maatwerk)voorzieningen.

Vanwege de verstrekende gevolgen die een calamiteit kan hebben, is het belangrijk om goede afspraken te maken over de onderlinge afstemming en communicatie bij een calamiteit. Dit Huishoudelijk reglement ziet toe op eenduidige en gecoördineerde acties om;

- (verdere) schade aan slachtoffers en hun directe omgeving te voorkomen;
- te zorgen voor een zorgvuldige opvolging;
- en schade aan het beeld rond de zorg en ondersteuning te voorkomen.

#### *Doel van dit reglement*

Als aanvulling op het protocol calamiteitentoezicht GGDrU leggen de gemeenten in de regio Utrecht die de directeur publieke gezondheid van de GGDrU hebben aangewezen als toezichthouder calamiteiten in dit huishoudelijk reglement vast wat zij afspreken over taken, rollen en (interne) processen in geval van calamiteiten of melding van geweld bij aanbieders van Wmo- (maatwerk)voorzieningen.

Het doel van dit huishoudelijk reglement is te zorgen voor zoveel mogelijk uniformiteit bij afhandeling van calamiteiten binnen gemeenten, omdat zorgaanbieders vaak in meerdere gemeenten actief zijn en calamiteiten ook consequenties kunnen hebben die de gemeentegrenzen overschrijden.

#### *Reikwijdte*

Bij een acute calamiteit treden de protocollen en werkwijzen van de regionale crisisorganisatie in werking. Deze prevaleren boven het onderliggende Huishoudelijk reglement.



*Voorgeschreven werkwijze:*

1. De gemeente **ontvangt een signaal** vanuit de GGDrU over een calamiteitenmelding. De gemeente stuurt het signaal door naar de verantwoordelijk ambtenaar bij de overige belanghebbende gemeente(n).
2. Parallel aan het proces van de toezichthouder wordt door de gemeente een **inschatting gemaakt van de impact van een calamiteit** op basis van de 4P's (politiek, personen, personeel, pers). Het doel is om klaar te zijn voor opschaling indien nodig. Het onderzoek van de toezichthouder dient afgewacht te worden alvorens zelf informatie te verzamelen of in debat te gaan. Afhankelijk van deze analyse wordt opgeschaald naar de crisisorganisatie.
3. **De coördinatie van de afhandeling van het onderzoek ligt bij de toezichthouder.**
4. **Gemeenten ontvangen de rapportage van de toezichthouder** (protocol stap 4.4) en eventueel een plan van aanpak.
5. De gemeente neemt kennis van de rapportage en **informeert daar waar nodig de toezichthouder** over de genomen stappen door de gemeente.
6. **Het college van burgemeester en wethouders informeert indien nodig de gemeenteraad** over een calamiteit. Als de melding daartoe aanleiding geeft informeert het college de gemeenteraad onder geheimhouding. Het betreft uitsluitend informatie om zicht te geven of en hoe het systeem heeft gewerkt en welke partijen hun aandeel hebben gehad in de zorg. Hierbij kan aandacht worden besteed aan de communicatie, de tijdigheid en de informatiedeling.

## **Bijlage 1D. Afspraken andere Wmo toezichthouders of landelijke inspectie**

*Meerdere betrokken gemeenten en toezichthouders.*

Wanneer een calamiteit gemeld wordt kan deze meerdere gemeenten betreffen (zie stap 4 Informeren en procedures). Dit betekent dat meerdere toezichthouders betrokken kunnen zijn. Wanneer dit zo is dan overleggen de betreffende toezichthouders met elkaar wie de proces-eigenaar wordt. De aanbieder wordt hierover geïnformeerd zodat duidelijk is met wie hij contact heeft. De proces-eigenaar zorgt ervoor dat alle betrokkenen geïnformeerd zijn, tot na het moment van het sluiten van het onderzoek.

### *Wmo én Wlz of ZvW*

Wanneer een rijksinspectie is betrokken bij het onderzoek naar een calamiteit/geweldsincident, liggen het onderzoek en de handhavingstaken in handen van deze rijksinspectie. Wanneer er geen rijksinspectie betrokken is bij het onderzoek naar een calamiteit/geweldsincident ligt de handhaving in handen van gemeenten.

### *Geen Wmo, wel Wlz of ZvW of andere (rijks)inspectie*

Wanneer een melding niet valt onder Wmo2015 maar wel betrekking heeft op Wet Langdurige Zorg (hierna: Wlz) of Zorgverzekeringswet (hierna: ZvW), dan licht de toezichthouder de IGJ, belast met toezicht op deze wetten, in. De aanbieder wordt hier ook van op de hoogte gesteld en daarbij wordt hem verzocht melding te doen bij de inspectie

<https://www.igj.nl/onderwerpen/calamiteiten>.

Ook kunnen andere (rijks)inspecties worden ingelicht via toezicht sociaal domein.

Via onderstaande link is het afsprakenkader en draaiboeken te vinden:

<https://www.igj.nl/binaries/igj/documenten/toetsingskaders/2017/06/01/afsprakenkader-en-draaiboeken-voor-de-afstemming-van-het-wmo-toezicht-van-de-gemeente-en-het-nalevings--en-stelseltoezicht-van-de-rijksinspecties-in-het-sociaal-domein/Afsprakenkader-en-draaiboeken-voor-afstemming-met-WMO-toezicht-en-nalevings-en-stelseltoezicht-Rijksinspecties-sociaal-domein.pdf>

### **Bijlage 1E. Afspraken bij strafrechtelijk onderzoek**

Wanneer strafrechtelijk onderzoek moet plaatsvinden, is de driehoek burgemeester, openbaar ministerie en politie leidend. Het calamiteitenonderzoek, in het kader van de Wmo2015, mag een strafrechtelijk onderzoek niet hinderen. De toezichthouder heeft daarom overleg met de betreffende gemeente over de afwikkeling van het onderzoek in het kader van Wmo2015 en maakt hierover afspraken. Deze afspraken worden tevens gecommuniceerd naar de aanbieder.

## **Bijlage 2. Wettelijke bepalingen en normen**

### **Wmo 2015**

#### *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.

#### *Artikel 3.2:*

1. Indien de aanbieder een voorziening levert als bedoeld in artikel 2.1.3, tweede lid, onderdelen d en e, treft de aanbieder:
  - a. een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van de aanbieder jegens een cliënt;
  - b. een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn.

#### *Artikel 3.3:*

1. De aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, stelt een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.
2. De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.

#### *Artikel 3.4:*

1. De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 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.

#### *Artikel 3.5:*

1. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld over de situaties waarin een aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, in het bezit dient te zijn van een verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens voor beroepskrachten en andere personen die beroepsmatig met zijn cliënten in contact kunnen komen, welke niet eerder is afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene voor de aanbieder ging werken.
2. Indien de aanbieder of een toezichthoudende ambtenaar redelijkerwijs mag vermoeden dat een beroepskracht niet voldoet aan de eisen voor het afgeven van een verklaring als bedoeld in het eerste lid, verlangt de aanbieder dat die beroepskracht binnen tien weken een verklaring overlegt die niet ouder is dan drie maanden.
3. Indien de aanbieder voor een beroepskracht als bedoeld in het tweede lid bij het verstrijken van de in dat lid genoemde termijn niet in het bezit is van een verklaring omtrent het gedrag, neemt de aanbieder zo spoedig mogelijk de maatregelen die noodzakelijk zijn ter bescherming van zijn cliënten.
4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld over de situaties waarin een aanbieder die een solistisch werkende natuurlijk persoon is, in het bezit moet zijn van een verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens, afgegeven op een tijdstip dat niet langer dan drie jaar is verstreken.

#### *Artikel 6.1:*

3. Het college wijst personen aan die belast zijn met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet.
4. 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

## **Algemeen geldende normen - gemeenten regio Utrecht**

### *Cliëntgerichte ondersteuning*

1. De aanbieder heeft per cliënt een ondersteuningsplan en is afgestemd op de behoefte van, en met de cliënt en/of vertegenwoordiger waarbij rekening is gehouden met de relevante levensgebieden van de cliënt.  
De aanbieder voert het ondersteuningsplan uit en toetst en evalueert dit beleid periodiek in samenspraak met de cliënt en/of vertegenwoordiger.

### *Veilige voorziening*

2. De professionals zijn op de hoogte van algemene en cliëntgebonden risico's op het gebied van sociale - en fysieke veiligheid en nemen indien nodig in samenspraak met de cliënt of vertegenwoordiger de maatregelen om deze risico's te minimaliseren.
3. Betaalde beroepskrachten en vrijwilligers, die worden ingezet door de organisatie en werken met de cliënten, zijn in het bezit van een geldige VOG bij aanvang van de werkzaamheden.
4. De aanbieder werkt conform het protocol calamiteittoezicht van de Wmo toezichthouder.
5. Beleid op veiligheid van personeel en cliënten ten aanzien van ongewenst gedrag.

### *Bedrijfsvoering en organisatie*

6. De aanbieder werkt aan continue kwaliteitsverbetering.