

## **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:

- a. *aanbieder*: natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college van burgemeester en wethouders gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren;
- b. *beroepskracht*: natuurlijke persoon die in persoon beroepsmatig werkzaam is voor een aanbieder;
- c. *calamiteit*: niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid;
- d. *geweld bij de verstrekking van een voorziening*: seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft;
- e. *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 tot de toezichthouder calamiteiten en geweld wendt, zal de toezichthouder calamiteiten en geweld de aanbieder in principe vragen de melding elektronisch of schriftelijk in te dienen. Is dit voor de aanbieder niet mogelijk, dan zal de toezichthouder calamiteiten en geweld 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.

Lid 1 onder e geeft aan dat de naam, contactgegevens en de geboortedatum van de betrokken cliënt in de melding moeten staan tenzij deze daarmee niet instemt. Het tweede lid van artikel 3.4 Wmo 2015 legt aan de aanbieder en aan de betrokken beroepskrachten de verplichting op persoonsgegevens en gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens te verstrekken, voor zover dat voor de behandeling van de melding noodzakelijk is. Deze verplichting doorkruist het beroepsgeheim. Met het oog op een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens moet per geval door de toezichthouder calamiteiten en geweld 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.

Bij lid 1 onder e geldt dezelfde toelichting als bij artikel 4, lid 1 onder e.

## Artikel 6

### Eerste lid

Om voor de aanbieder duidelijk te maken dat hij aan zijn meldingsplicht heeft voldaan, schrijft het eerste lid voor dat de toezichthouder calamiteiten en geweld een ontvangstbevestiging moet sturen. Daarnaast moeten alle betrokken colleges worden geïnformeerd.

Er kunnen bij een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een voorziening meerdere gemeenten betrokken zijn:

- 1) de gemeente waar de calamiteit of het geweld heeft plaatsgevonden;
- 2) de gemeente die een inkoopcontract heeft gesloten met instelling;
- 3) de gemeente waar de cliënt verblijft en
- 4) de gemeente waar cliënt ingeschreven staat.

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

### Tweede lid

In het tweede lid is geregeld dat een aanbieder als deze niet op de voorgeschreven wijze melding doet, alsnog in de gelegenheid gesteld wordt de vereiste gegevens aan te vullen. Indien de aanbieder op dit verzoek niet de vereiste gegevens verstrekt, kan de toezichthouder calamiteiten en geweld 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 toezichthouder calamiteiten en geweld in het merendeel van de gevallen aan de aanbieder vraagt zelf onderzoek te doen naar de gebeurtenis overeenkomstig artikel 6, tweede lid.

## 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 toezichthouder calamiteiten en geweld allereerst de nodige kennis vergaart over de feiten en belangen die aan de orde zijn. Zonder deze kennis kan hij geen zorgvuldig oordeel vormen over de vraag of er sprake is van een situatie die voor de veiligheid van cliënten of de maatschappelijke ondersteuning of anderszins voor het leveren van verantwoorde maatschappelijke ondersteuning een bedreiging kan betekenen en deswege aanleiding kan geven tot het nemen van maatregelen.

### Tweede lid

Het tweede lid legt vast dat het proces van verwerven van de benodigde kennis in beginsel start met het bieden van de gelegenheid aan de aanbieder om zelf onderzoek te doen naar de gebeurtenissen (als dat niet reeds is gebeurd). De aanbieder is immers verantwoordelijk voor de kwaliteit van de ondersteuning.

Als de aanbieder ook na het verzoek van de toezichthouder calamiteiten en geweld niet adequaat handelt, zal, zoals in artikel 6, vierde lid, bepaald, de toezichthouder calamiteiten en geweld tot eigen onderzoek overgaan.

Ten aanzien van het onderzoek door de aanbieder is bepaald dat de toezichthouder calamiteiten en geweld 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".

Niet in alle gevallen zal eerst onderzoek door de aanbieder gevraagd worden. Een melding kan dermate ernstig van aard zijn dat de toezichthouder calamiteiten en geweld besluit zelf onderzoek te doen naar de gebeurtenis. Dit zal bijvoorbeeld het geval zijn indien een calamiteit

zich heeft afgespeeld in een situatie waarin een cliënt in een individueel gesloten setting is opgenomen – zoals bijvoorbeeld in een separeerruimte – en is komen te overlijden, of in een situatie waarin een aanbieder onder verscherpt toezicht is gesteld.

Derde lid

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

Vierde en vijfde lid

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

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

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

De toezichthouder calamiteiten en geweld 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

In het eerste lid is geregeld dat de toezichthouder calamiteiten en geweld 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.

Het tweede lid regelt aan wie de toezichthouder calamiteiten en geweld 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 toezichthouder calamiteiten en geweld 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 toezichthouder calamiteiten en geweld zijn rapport vaststellen. Dat rapport bevat een zakelijke weergave van de melding, van het daarop volgende onderzoek, van de bevindingen, de conclusies die de toezichthouder calamiteiten en geweld aan het onderzoek verbindt en de

maatregelen die hij eventueel nodig acht. De toezichthouder calamiteiten en geweld 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 toezichthouder calamiteiten en geweld kan dan in opdracht van de betrokken colleges de kwaliteit van maatschappelijke ondersteuning in bredere zin gaan onderzoeken.

Tweede lid

Dit lid bepaalt hoe de toezichthouder calamiteiten en geweld zal omgaan met de in het eerste lid bedoelde reacties. Het is ter beoordeling van de toezichthouder calamiteiten en geweld 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 toezichthouder calamiteiten en geweld zendt het rapport aan de aanbieder. Daarnaast stuurt de toezichthouder calamiteiten en geweld 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 toezichthouder calamiteiten en geweld 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 toezichthouder calamiteiten en geweld.

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

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