

# Bijlage 8



## Protocol Wmo Calamiteitenonderzoek

Zo werkt  
het sociaal



De Dienst  
Noardwest Fryslân

zo werkt het sociaal

# Inhoud

<b>Inhoud</b>	<b>2</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. Calamiteit: definitie en afbakening</b>	<b>4</b>
2.1 Wet- en regelgeving bij calamiteiten Wmo	4
2.2 Verplichting tot melden	4
<b>3. Het proces na melding</b>	<b>5</b>
3.1 Melding Zorgaanbieder	6
3.2 Beoordeling melding toezichthoudende ambtenaar	6
<b>4. Onderzoek naar de calamiteit</b>	<b>8</b>
4.1 Basisprocedure	8
<b>5. Taken, rollen en bevoegdheden</b>	<b>10</b>
5.1 Algemeen	10
5.2 Domein toezichthoudende ambtenaar	10
5.3 Taak – rolverdeling toezichthoudende ambtenaar en rijksinspecties	11
5.4 Directie Dienst en gemeente	11
<b>6. Evaluatie</b>	<b>12</b>
<b>7. Begrippenlijst</b>	<b>13</b>
<b>8. Contactgegevens melding</b>	<b>14</b>

# 1. Inleiding

Calamiteiten bij de levering van Wmo-zorg en -ondersteuning kunnen niet altijd voorkomen worden. Er is wel altijd iets van te leren. Door zorgvuldig onderzoek te doen naar de omstandigheden rond de calamiteit kan de kwaliteit van Wmo-ondersteuning in de toekomst verbeteren en kunnen risico's verminderen. Dit protocol is gericht op onderzoek naar calamiteiten tijdens de levering van Wmo-voorzieningen, met als doel om te leren van de gebeurtenis en om risico's op herhaling kleiner te maken en de gevolgen ervan te beperken.

## **Toepassing van dit protocol**

Dit Protocol Wmo Calamiteitenonderzoek 2017 heeft betrekking op aanbieders die werkzaam zijn binnen gemeenten Noardwest Fryslân en die werkzaamheden verrichten onder het regime van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Het calamiteitenprotocol richt zich op Zorg in Natura, waar zowel maatwerkvoorzieningen als algemene voorzieningen (IN NWF betreft dit enkel de gecontracteerde Huishoudelijke Hulp) onder vallen.

Een calamiteit is "een 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."

Bij de beoordeling of er sprake is van een calamiteit is het volgende van belang:

1. *Is mogelijk de kwaliteit van zorg in het geding?*  
Hierbij is steeds van belang of er een relatie is tussen de calamiteit en de kwaliteit van het handelen van de Wmo-aanbieder.
2. *Is mogelijk de veiligheid van cliënten in het geding?*  
Cliënt: zijnde een inwoner binnen het Dienstgebied met een actieve Wmo voorziening.
3. *Is mogelijk de veiligheid van hulpverleners in het geding?*  
Hulpverlener: als personeel/ZZP-er van een Wmo-aanbieder vanuit de uitoefening van hun taak (het werken met cliënten en hun naasten) maar ook medewerkers vanuit het gebiedsteam betrokken zijn bij een calamiteit.
4. *Is mogelijk de veiligheid van andere direct betrokkenen in het geding?*  
Direct betrokkenen: als andere direct betrokkenen, vanuit bijvoorbeeld het informele netwerk, betrokken zijn bij een calamiteit.

Het protocol biedt handvaten voor het afhandelen van een melding van een calamiteit, het doen van onderzoek, zorgvuldig melden van en afstemmen over calamiteiten. Het protocol richt zich primair op de rol van de toezichthoudende ambtenaar van de Dienst, met betrekking tot beoordeling van de melding, vooronderzoek en zijn taken als regisseur.

## **Rollen en positie**

De afhandeling van de calamiteit (inclusief openbare orde en veiligheid) ligt bij de gemeente zelf, waar nodig in afstemming met de omgeving en de media.

De Wmo-zorgaanbieder meldt de calamiteit binnen drie dagen bij de toezichthoudende ambtenaar van de Dienst. De toezichthoudende ambtenaar onderzoekt de oorzaak van de calamiteit. Hij (of zij) beoordeelt vanuit een onafhankelijke positie of er een relatie is tussen de calamiteit en de kwaliteit van handelen van de aanbieder. Afhankelijk van de bevindingen geeft de toezichthoudende ambtenaar advies aan de Directie Dienst voor een calamiteitenonderzoek.

## 2. Calamiteit: definitie en afbakening

De Wmo 2015 definieert een calamiteit als “een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een Wmo-voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid.” Voorbeelden hiervan zijn:

- Niet-natuurlijke dood, waaronder suïcide,
- Elk overlijden van een ander als gevolg van het handelen van een cliënt,
- Ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel van een van een ander, als gevolg van het handelen van een cliënt,
- Ernstig grensoverschrijdend gedrag (fysiek, psychisch en/of seksueel) door cliënten en hulpverleners.

### 2.1 Wet- en regelgeving bij calamiteiten Wmo

De Wmo 2015 verplicht de zorgaanbieder (artikel 3.4) melding te doen bij de toezichthoudende ambtenaar (artikel 6.1) van:

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

Regelmatig is bij een calamiteit ook een rijksinspectie (Inspectie Gezondheidszorg) betrokken. Na melding van een calamiteit is afstemming tussen de rijksinspectie en de toezichthoudende ambtenaar daarom wenselijk. De Inspectie Gezondheidszorg is belast met het toezicht op de uitvoering van de toezichthoudend functie door gemeenten (i.c. De Dienst): het zogenoemde tweedelijns toezicht. Daarnaast heeft de rijksinspectie zelf ook een uitvoerende rol. De rijksinspectie vervult hiermee een dubbelfunctie.

De toezichthoudende ambtenaar ontvangt de melding van calamiteiten en geweld en beoordeelt deze. De toezichthoudende ambtenaar heeft kennis van de Wmo, schakelt snel met alle betrokken partijen en is in staat zelfstandig vooronderzoek uit te voeren naar aanleiding van de melding van de calamiteit of het geweldsincident.

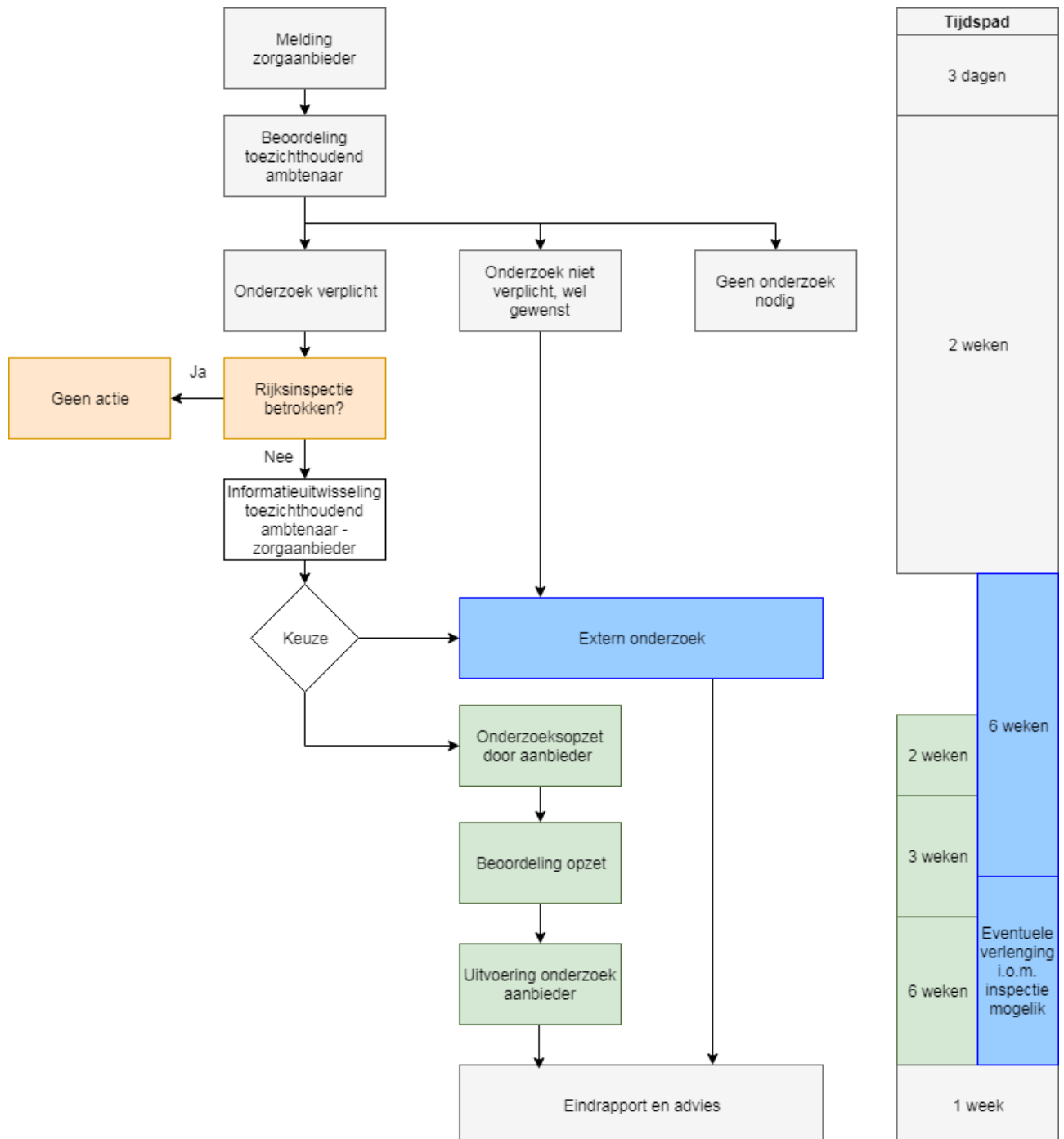
### 2.2 Verplichting tot melden

1. Aanbieders dienen op grond van artikel 3.4 van de Wmo 2015 calamiteiten en geweld te melden aan de toezichthoudende ambtenaar (artikel 6.1).
2. De melding dient onverwijld, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na de calamiteit schriftelijk/digitaal te geschieden. Als dit niet mogelijk is, dient in ieder geval binnen drie

werkdagen een telefonische melding gedaan te worden bij de toezichthoudende ambtenaar.

### 3. Het proces na melding

Het proces van melding, beoordeling en onderzoek is schematisch als volgt weer te geven. De processtappen worden in de hoofdstukken 3 en 4 nader beschreven.



### 3.1 Melding Zorgaanbieder

De zorgaanbieder meldt de calamiteit binnen drie dagen bij de toezichthoudende ambtenaar van de Dienst. Die melding omvat:

- a. Soort melding (calamiteit, geweldsincident, overig)
- b. Gegevens meldende zorgaanbieder
- c. Gegevens betrokkene
- d. Gegevens gebeurtenis
  - datum
  - plaats
  - beschrijving
  - direct ondernomen acties
  - communicatie instanties/personen
  - wat is reeds gedaan aan nazorg

#### **Calamiteit zonder melding**

Als de toezichthoudende ambtenaar niet via een melding van de zorgaanbieder maar langs andere weg van een calamiteit verneemt, verzoekt de toezichthoudende ambtenaar de Wmo-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 zelf een onderzoek starten.

#### **Ontvangst melding**

De toezichthoudende ambtenaar bevestigt de ontvangst van een melding zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen aan:

- de voorzitter van het bestuur van de betreffende aanbieder(s) of – wanneer geen sprake is van een bestuur – aan de directeur/eigenaar van de aanbieder(s);
- de directie van de Dienst;
- de medewerker openbare orde en veiligheid (van de betreffende gemeente);
- de gebiedsteamleider (van de betreffende gemeente).

### 3.2 Beoordeling melding toezichthoudende ambtenaar

De toezichthoudende ambtenaar stelt vast of er daadwerkelijk sprake is van een calamiteit of geweldsincident. (In zeer spoedeisende en ernstige gevallen worden direct de burgemeester, gebiedsteamleider en directie Dienst geïnformeerd.)

In geval van een calamiteit kunnen de vervolprocessen zijn:

#### **Vanuit toezichthoudende ambtenaar**

- Vooronderzoek door de toezichthoudende ambtenaar en rapportage hiervan,
- Vaststellen of er een rijksinspectie betrokken is,
- Vaststellen wie de betrokken bestuurders van de zorgaanbieder zijn,
- Advies over uitbesteding van onderzoek en communicatie hierover.
  - Hierbij wordt niet alleen gekeken naar de gemeente waar de calamiteit heeft plaatsgehad, maar ook naar eventueel andere betrokken gemeenten, zoals de

gemeente(n) waar betrokkene(n) woonachtig is (zijn) en de opdracht gevende gemeente(n) van de aanbieder.

**Vanuit betrokken gemeente:**

- Calamiteitenproces in het kader van veiligheid en crisisbeheersing,
- Strafonderzoek door politie / openbaar ministerie (via veiligheidsdriehoek).

## 4. Onderzoek naar de calamiteit

### 4.1 Basisprocedure

In de hoofdstukken 3.1 en 3.2 zijn de processtappen omtrent de melding beschreven. In hoofdstuk 4.1.1 tot 4.1.7 zijn de processtappen omtrent het onderzoek beschreven. Deze stappen corresponderen met het processchema van hoofdstuk 3. In de hoofdstukken 4.1.8 en 4.1.9 worden de processtappen rond sluiting van de melding beschreven.

#### 4.1.1 Beoordeling melding

Als de toezichthoudende ambtenaar een melding heeft ontvangen besluit die zo spoedig mogelijk of een vooronderzoek wordt ingesteld bij de aanbieder of in de keten.

#### 4.1.2 Verplicht onderzoek

De toezichthoudende ambtenaar stelt in ieder geval direct een onderzoek in bij:

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

Het bestuur van de Dienst (zijnde de verantwoordelijke wethouders) wordt in alle gevallen via de directeur van de Dienst geïnformeerd.

#### 4.1.3 Rijksinspectie betrokken

Wanneer een rijksinspectie betrokken is en onderzoek verricht, stelt de toezichthoudende ambtenaar zelf geen onderzoek in. De toezichthouder stemt dit af met de rijksinspectie.

#### 4.1.4 Informatie-uitwisseling aanbieder

De toezichthoudende ambtenaar beoordeelt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van informatie van de aanbieder, of er aanleiding bestaat de melding nader te onderzoeken. De beoordeling is gericht op de vraag of mogelijk tekortschietende kwaliteit van zorg aan de calamiteit ten grondslag lag.

Indien er sprake is van een verplicht onderzoek dan wordt dit onderzoek aan een externe partij uitbesteed (waarbij het onderzoek voldoet aan de door IGZ gestelde eisen) of wordt het onderzoek bij de zorgaanbieder zelf belegd. Het is gebruikelijk dat grotere organisaties zelf onderzoek doen als zij hiervoor capabel zijn.<sup>1</sup> Hoewel de zorgaanbieder niet onafhankelijk is, kan onderzoek bij de aanbieder zelf van toegevoegde waarde zijn. De gedachte hierbij is dat een onderzoek bij de aanbieder de voorkeur heeft omdat het lerend effect dan het grootst is. Indien de aanbieder niet capabel wordt geacht, dan kan het onderzoek door de Dienst beter aan een extern toezichthouder uitbesteed worden.

#### 4.1.5 Extern onderzoek

Het MT van de Dienst kan een externe partij (ervaren calamiteitenonderzoeker) als toezichthouder aanwijzen wanneer er sprake is van extern onderzoek.

---

<sup>1</sup> Geraadpleegde bron: inspectie gezondheidszorg: IGZ.nl/jaarbeeld 2015.

#### **4.1.6 Onderzoek bij aanbieder**

De toezichthoudende ambtenaar kan de aanbieder verzoeken om zelf een onafhankelijk onderzoek naar de calamiteit te laten doen. De aanbieder legt binnen drie weken de opzet van het onderzoek aan de toezichthoudende ambtenaar voor, de toezichthoudende ambtenaar reageert vervolgens binnen twee weken op de onderzoeksopzet van de aanbieder. De aanbieder laat het onderzoek daarna uitvoeren en stuurt de rapportage binnen zes weken naar de toezichthoudende ambtenaar. De aanbieder draagt er zorg voor dat de opzet en uitvoering van dit interne onderzoek van verantwoord niveau zijn.

#### **4.1.7 Eindrapport en advies**

Als het onderzoeksrapport klaar is en door de onderzoekscommissie is goedgekeurd, wordt het verzonden aan de toezichthoudende ambtenaar. Deze informeert de directie Dienst (opdrachtgever). Deze moet de tijd krijgen om het rapport te lezen, er een toelichting op te maken en om een plan van aanpak te (laten) maken. De directie Dienst schrijft in het plan van aanpak hoe, wanneer en met welk beoogd resultaat zij/hij de verbeteracties in gang willen zetten, en/of welke adviezen zij/hij (nog niet) overneemt, en waarom niet.

#### **4.1.8 Afsluiten procedure na een beoordeling**

De toezichthoudende ambtenaar van de Dienst sluit een procedure in elk geval af:

- 1) Zonder verder onderzoek,
  - als er geen relatie is tussen de calamiteit en de kwaliteit van het handelen van de aanbieder;
  - als de melding duidelijk is en het feitenrelaas van de aanbieder naar het oordeel van de toezichthoudende ambtenaar geen aanleiding geeft tot nader onderzoek.
- 2) Met verder onderzoek
  - als de toezichthoudende ambtenaar van oordeel is dat de betrokken aanbieder het onderzoek zorgvuldig heeft uitgevoerd;
  - als de aangestelde externe toezichthoudende ambtenaar het onderzoek heeft afgerond;
  - als de Rijksinspectie onderzoek verricht.

#### **4.1.9 Vervolgstappen:**

Stappen bij afsluiting, zowel bij onderzoek als bij geen onderzoek:

- Als de toezichthoudende ambtenaar van de Dienst besluit de procedure af te sluiten, deelt hij dit schriftelijk en onderbouwd mee aan de zorgaanbieder. De toezichthoudende ambtenaar kan ervoor kiezen de onderbouwing eerst in een gesprek aan de aanbieder kenbaar te maken.
- De betrokken gemeente(n) of gebiedsteam(s) en – waar dat aan de orde is – de direct belanghebbenden worden van het afsluiten van de procedure op de hoogte gesteld.

Extra stap in geval van onderzoek:

- Voor afsluiting van de procedure legt de aangestelde externe toezichthouder de bevindingen waarop zijn oordeel is gebaseerd en het advies dat hieruit voortvloeit, voor aan de aanbieder(s) voor een controle op feitelijke onjuistheden.

## 5. Taken, rollen en bevoegdheden

### 5.1 Algemeen

Bij de levering van Wmo-ondersteuning draagt de gemeente (i.c. de Dienst) bestuurlijke verantwoordelijkheid, zorgaanbieders hebben een operationele verantwoordelijkheid. De gebiedsteams behoren tot de gemeente. Wanneer gebiedsteams zelf eenvoudige hulp verlenen dan is sprake van een uitvoerende taak. Het gebiedsteam heeft dan de rol van aanbieder en daarmee een operationele verantwoordelijkheid. Het gebiedsteam kan dan, in geval van calamiteiten, onder het toezicht van de toezichthoudende ambtenaar en/of een rijksinspectie vallen.

### 5.2 Domein toezichthoudende ambtenaar

De primaire verantwoordelijkheden zijn als volgt verdeeld:

- afhandeling calamiteit inclusief openbare orde en veiligheid → gemeente zelf
- onderzoek naar oorzaak calamiteit en regie onderzoek → toezichthoudende ambtenaar

1. De toezichthoudende ambtenaar handelt meldingen betreffende calamiteiten en geweldsincidenten af van aanbieders<sup>2</sup> die vallen onder de Wmo 2015.
2. Als de melding betrekking heeft op een domein waartoe gemeenten (i.c. De Dienst) niet (alleen) bevoegd zijn, informeert de toezichthoudende ambtenaar bij het centrale inspectiemeldpunt of de melding bij de betrokken rijksinspectie(s) bekend is en onderzocht wordt.
3. De toezichthoudende ambtenaar Wmo 2015 is een toezichthouder als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht. De plichten en bevoegdheden van de toezichthoudende ambtenaar om zijn toezicht te kunnen uitvoeren, zijn dan ook wettelijk vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht. De toezichthoudende ambtenaar heeft dus bijzondere bevoegdheden. Zo kan de toezichthouder ten behoeve van enig onderzoek bijvoorbeeld informatie bij direct belanghebbenden inwinnen of aanvullende vragen op locatie stellen.
4. De toezichthoudende ambtenaar verzoekt de melder onverwijld, maar uiterlijk binnen drie werkdagen, een melding te doen bij de rijksinspectie wanneer de rijksinspectie niet op de hoogte is van de melding, maar wel de wettelijk aangewezen partij is voor calamiteitenmelding.

---

<sup>2</sup> De definitie van een aanbieder (artikel 1.1.1) luidt: een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die jegens het college gehouden is een algemene of maatwerkvoorziening te leveren.

5. Wanneer een rijksinspectie de wettelijk aangewezen partij is voor een melding en deze het onderzoek start, stelt de toezichthoudende ambtenaar zich terughoudend op.
6. De toezichthoudende ambtenaar onderhoudt contacten met de aangewezen inspecteur van de rijksinspectie waar nodig gedurende en na afloop van het onderzoek.
7. Bij een calamiteit waarbij (dreiging van) maatschappelijke onrust aan de orde is, of indien een calamiteit publiciteitsgevoelig is, betreft de toezichthoudende ambtenaar direct de directie van de Dienst. Die neemt vervolgens direct contact op met de betreffende burgemeester en gebiedsteamleider. Het algemene crisisprotocol van de betreffende gemeente zelf treedt in werking.
8. Bij een calamiteit waarbij sprake is van strafbare feiten treedt de strafrechtketen in werking. Dit loopt via het algemene crisisprotocol van de gemeente zelf.

De toezichthoudende ambtenaar heeft in bovenstaande communicatie naar gemeenten een rol op het gebied van informeren van en afstemmen met verschillende partijen rond het onderzoek.

### 5.3 Taak – rolverdeling toezichthoudende ambtenaar en rijksinspecties

1. De toezichthoudende ambtenaar kan na iedere melding telefonisch contact opnemen met het centrale meldpunt van de rijksinspecties voor afstemming omtrent de casus.
2. Wanneer een rijksinspectie onderzoek verricht naar de calamiteit, doet de toezichthoudende ambtenaar dit niet.
3. De toezichthoudende ambtenaar kan in overleg met de directie van de Dienst onderzoek laten verrichten naar een Wmo-calamiteit, wanneer:
  - a. Er geen rijksinspectie betrokken is en de Dienst bestuurlijke verantwoordelijkheid draagt voor de betreffende dienstverlening,
  - b. De betrokken rijksinspectie besloten heeft geen onderzoek te (laten) verrichten naar aanleiding van de melding, terwijl de toezichthoudende ambtenaar en directie Dienst van mening zijn dat dit onderzoek wel wenselijk is.

### 5.4 Directie Dienst en gemeente

1. De directie van de Dienst is verantwoordelijk voor toezicht en handhaving van aanbieders die werkzaamheden uitvoeren in opdracht van de gemeente onder de Wmo 2015. De directie van de Dienst is eindverantwoordelijk voor het calamiteitenonderzoek naar de relatie tussen de calamiteit en de levering van Wmo-voorzieningen. De directie onderhoudt daarom direct contact met de toezichthoudende ambtenaar.
2. De burgemeester heeft bij een calamiteit een rol in maatschappelijke betekenisgeving (burgervaderrol), voorkomen van maatschappelijke onrust, handhaving van de openbare orde en heeft waar nodig een coördinerende rol.

3. Wanneer strafrechtelijk onderzoek moet plaatsvinden, is de driehoek burgemeester-openbaar ministerie-politie leidend. Het calamiteitenonderzoek van de toezichthoudende ambtenaar wordt in dit geval verricht in nauwe samenspraak en overleg met de driehoek. Het onderzoek van de toezichthoudende ambtenaar mag het strafrechtelijk onderzoek niet hinderen.
4. Wanneer sprake is van (dreigende) maatschappelijke onrust en/of (verwachte) media-aandacht, treedt het gemeentelijk crisisprotocol in werking. Hierin heeft de burgemeester een leidende rol. De ambtenaar openbare orde en veiligheid (OOV) onderhoudt in dit geval standaard het contact met de betrokken communicatiedeskundige(n). Het onderzoek van de toezichthoudende ambtenaar mag het PSH (psychosociale hulpverlening) proces niet hinderen.

## 6. Evaluatie

Na ieder calamiteitenonderzoek wordt het verloop van het proces rondom het calamiteitenonderzoek geëvalueerd met alle betrokken partijen. Waar nodig wordt dit protocol aangepast.

## 7. Begrippenlijst

<i>Aanbieder</i>	Rechtspersoon of natuurlijke persoon die onder verantwoordelijkheid van het college uitvoering geeft aan de Jeugdwet en/of de Wet maatschappelijke ontwikkeling 2015.
<i>B&amp;W</i>	Burgemeester en wethouder
<i>Calamiteit</i>	Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een Wmo-voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid.
<i>Direct belanghebbende</i>	De cliënt diens eventuele slachtoffer of een natuurlijk persoon die in een nauwe relatie staat tot de cliënt en/of diens slachtoffer.
<i>Geweld</i>	Geweld bij de verstrekking van een voorziening zoals geformuleerd in de Wmo 2015, artikel 1.1.1, lid 1: '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 verblijft',
<i>GGD</i>	GGD Friesland
<i>Maatschappelijke onrust</i>	'Het verschijnsel waarbij één of enkele incidenten plaatsvinden die leiden tot subjectieve en/of objectieve problemen op het gebied van openbare orde en veiligheid.'
<i>Melder</i>	Aanbieder of persoon die een melding heeft gedaan van een calamiteit Wmo.
<i>Melding Wmo</i>	Een schriftelijk of elektronisch bericht van een persoon, aanbieder of rijksinspectie aan de toezichthoudende ambtenaar over een calamiteit Wmo.
<i>Directie Dienst</i>	Afhankelijk van de aard van de melding, de directie Dienst, die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Wmo.
<i>PSH procesplan</i>	Leidraad, opgesteld door de GGD waarin het proces beschreven is van gecoördineerde psychosociale hulpverlening (PSH) aan betrokkenen bij incidenten, ongevallen en rampen, bedoeld voor alle partijen die een rol

hebben binnen de psychosociale hulpverlening bij incidenten en rampen.

*Rijksinspectie(s)*

De bij wet met het toezicht belaste ambtenaren, bijvoorbeeld de Inspectie Gezondheidszorg, de Inspectie Veiligheid en Justitie, de Onderwijsinspectie en de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

*Toezichthoudende ambtenaar*

Aangestelde ambtenaar, zoals bedoeld in de Wmo 2015, artikel 6.1, die melding van calamiteiten ontvangt en behandelt. De toezichthoudende ambtenaar heeft kennis van Wmo , schakelt snel met alle betrokken partijen (incl. bestuurders) en is in staat als regisseur op te treden.

*Wmo*

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

*Zorgverlener*

Individuele persoon die hulp of een dienst verleent op basis van de Wmo .

## 8. Contactgegevens melding

Zorgaanbieders kunnen digitaal bij de gemeentelijk toezichthouder melding doen van een Wmo-calamiteit. Dit kan via het meldingsformulier. Voor meer informatie en het formulier [www.sozawe-nw-fryslan.nl/professionals/netwerkpartners/zorgaanbieders/melding-calamiteit/](http://www.sozawe-nw-fryslan.nl/professionals/netwerkpartners/zorgaanbieders/melding-calamiteit/). Bij twijfel of er sprake is van een calamiteit of geweld kan contact opgenomen worden met de toezichthoudende ambtenaar van de Dienst, via telefoonnummer 0517-380231.