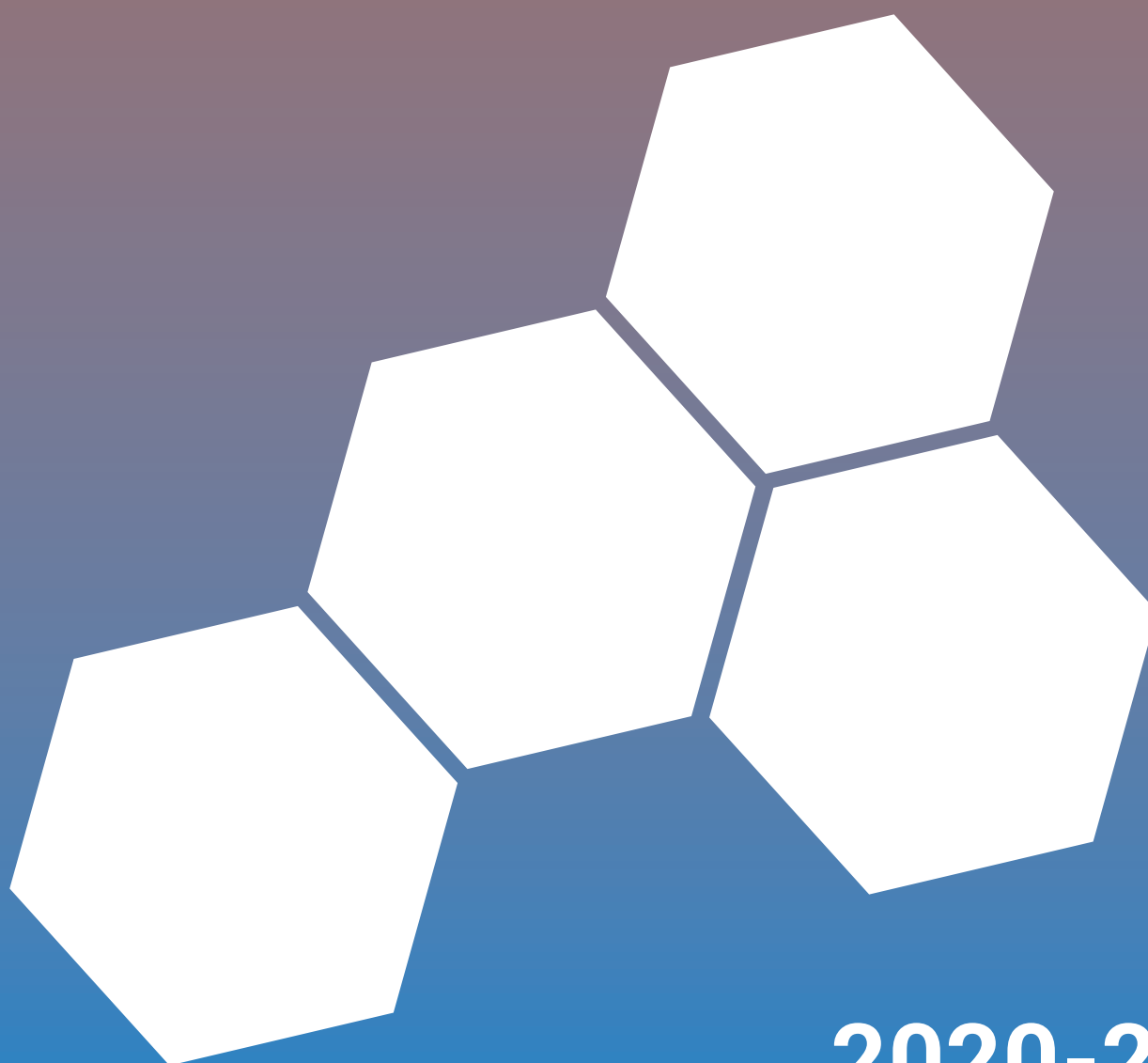




Regio
Gooi en Vechtstreek

Protocol Calamiteiten en Geweldsincidenten bij Wmo-zorgaanbieders

Melden en afhandelen door de zorgaanbieders,
de Wmo-toezichthouders en eventueel andere
betrokkenen



2020-2021

Inhoudsopgave

1. Protocol calamiteiten en geweldsincidenten	3
1.1 Ter inleiding	3
1.2 Inzet protocol	3
1.3 Doel protocol	3
1.4 Betrokkenen	3
2. Calamiteit en melden	4
2.1 Wettelijke definitie	4
2.2 Meldplicht en melden	4
3. Procedure toezicht op calamiteiten en geweldsincidenten	5
Bijlage 1 Wettelijke bepalingen	10
Bijlage 2 Stappenplan en termijnen melding calamiteiten	12

Colofon

Wmo toezichthouders Gooi en Vechtstreek

Burg. de Bordesstraat 80
1404 GZ Bussum

- ✉ Postbus 251
1400 AG Bussum
- ☎ (035) 692 66 20
- @ info@regiogv.nl
- 🌐 www.regiogv.nl
- © januari 2021

1. Protocol calamiteiten en geweldsincidenten

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 van burgemeester en wethouders (college van B&W) personen aanwijst die belast zijn met het houden van toezicht op de naleving van de Wmo.

In de regio Gooi en Vechtstreek hebben acht gemeenten (Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren, Weesp, Wijdmeren) de directeur van Regio Gooi en Vechtstreek (hierna: RegioGV) aangewezen als Wmo-toezichthouder calamiteiten en geweldsincidenten. Hij heeft binnen RegioGV twee toezichthouders Wmo gemandateerd voor het uitvoeren van het toezicht.

1.2 Inzet protocol

Dit protocol wordt ingezet bij calamiteitenonderzoek en meldingen van geweld bij aanbieders van alle Wmo-(maatwerk)voorzieningen. Het is bestemd voor de Wmo-toezichthouders en de zorgaanbieders die ondersteuning verlenen vanuit Wmo2015. De zorgaanbieders 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 de zorgaanbieder uitgevoerd 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 zorgaanbieder.

1.3 Doel protocol

Het protocol calamiteiten en geweldsincidenten bij zorgaanbieders heeft betrekking op melding van een calamiteit of geweldsincident zoals opgenomen in Wmo2015. Het is opgesteld door de acht gemeenten in de regio Gooi Vechtstreek 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. 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 zijn verschillende betrokkenen:

- **zorgaanbieder:** natuurlijk persoon of rechtspersoon die gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren als bedoeld in de Wmo2015.
- **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 Wmo2015.
- **gemeente:** de betrokken contactpersoon van de betreffende gemeente aan, zoals een manager, beleidsadviseur of consulent.
- **Regio:** de betrokken contactpersoon van de Regio Gooi en Vechtstreek, zoals een manager, beleidsadviseur of contractbeheerder.
- **melder:** de calamiteitenmelding kan door een zorgaanbieder of andere actoren worden gedaan bij de Wmo-toezichthouder, zoals een melding door een medewerker van een wijkteam of gemeente, of een burger, cliënt of andere betrokkene.

- **toezichthoudend ambtenaar of wmo-toezichthouder:** de door het college van burgemeester en wethouders benoemde persoon als bedoeld in artikel 6.1 van de Wmo2015. In de regio Gooi en Vechtstreek is de directeur van Regio Gooi en Vechtstreek 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). 2

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).

Toelichting:

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. (TK 2013/14 33 841 nr. 3 p. 113 MvT).

Dit element geeft aan dat het moet gaan om een gebeurtenis op het gebied van de activiteiten die de zorgaanbieder levert. Dit element verwijst daarmee impliciet naar het kwaliteitssysteem van de zorgaanbieder.

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 zorgaanbieders verplicht van calamiteiten melding te maken bij de toezichthoudende ambtenaar. Het doel van die melding is om het disfunctioneren van het kwaliteitssysteem op te sporen teneinde cliënten te beschermen en het kwaliteitssysteem te kunnen verbeteren.

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 acht eerder genoemde gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek geldt dat aanbieders van algemene voorliggende voorzieningen vallen onder de meldplicht.

Indien een aanbieder zich niet houdt aan de meldplicht, wordt het handavingskader van gemeenten ingezet.

3. Procedure toezicht op calamiteiten en geweldsincidenten

De procedure bestaat uit zes stappen:

Zie voor een overzicht van stappen en de termijnen bijlage 2.

Stap 1: Melden



1. De zorgaanbieder, voor wie een wettelijke meldplicht geldt, dient uiterlijk binnen drie werkdagen na de calamiteit of geweld bij verstrekking van de voorziening (hierna: geweldsincident), melding te doen bij de toezichthouder.
2. In de regio Gooi en Vechtstreek 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 RegioGV.
3. Bij vragen of twijfel kan een melder overleggen met een van de toezichthouders (tijdens kantooruren via 06-20646210 of 06-25678265) 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.
4. Op de website van Regio Gooi en Vechtstreek staat informatie over de wijze waarop calamiteiten en geweldsincidenten gemeld dienen te worden.

Stap 2: Ontvangst



1. De ontvangst van een melding wordt door de Wmo-toezichthouder 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 Wmo-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 Wmo-toezichthouder van oordeel is dat de aanbieder bij de melding onvoldoende of gebrekkige informatie heeft aangeleverd, verzoekt de Wmo-toezichthouder de informatie zo spoedig mogelijk aan te vullen.

Stap 3: Beoordeling



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

1. Of RegioGV de juiste ontvangende partij is.

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

Een melding kan thuishoren bij een toezichthouder Wmo van een 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.

Een melding kan thuishoren bij een rijksinspectie, bijvoorbeeld omdat het onder de Jeugdwet valt.

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

2. Of het een calamiteit en/of geweldsincident betreft zoals bedoeld in Wmo2015

-> Indien nee, dan wordt de melding afgewezen als calamiteit en/of geweldincident en stopt de procedure.

-> Indien ja, dan wordt de melding geregistreerd als calamiteit en wordt de procedure in gang gezet.

3. Of de zorgaanbieder interne processen heeft en deze in gang heeft gezet, zoals nazorg aanbieden aan betrokkenen en andere cliënten, veiligheidsrisico's inventariseren en de kans op herhaling in kaart brengen.

Stap 4: Informeren



Indien de melding wordt onderzocht informeert de Wmo-toezichthouder schriftelijk, met een beknopte omschrijving van de melding (zonder persoonsgegevens) en de vervolgstappen:

1. Het college van burgemeester en wethouders (college van B&W) van de gemeente waar de cliënt staat ingeschreven.

Afhankelijk van de aard en ernst van de calamiteit informeert de toezichthouder tevens:

- Het college van B&W van de gemeente waar calamiteit heeft plaatsgevonden;
- De gemeente/regio die een inkoopcontract heeft gesloten met de aanbieder;
- Het college van B&W van de gemeente waar de cliënt verblijft;
- Het college van B&W van de gemeente waar familie van de cliënt(en) staat ingeschreven (woonplaatsbeginsel).

2. De directeur van RegioGV.

3. De betrokken zorgaanbieder(s).

Stap 5: Onderzoek



1. Na de melding maakt de Wmo-toezichthouder de afweging of de zorgaanbieder zelfonderzoek doet naar de gemelde calamiteit of dat de Wmo-toezichthouder een onderzoek instelt. De factoren die meetellen in de overweging zijn:
 - Complexiteit van de casus.
 - Eventuele (maatschappelijke) onrust.
 - Ingeschatte kundigheid van de zorgaanbieder om het zelfonderzoek te verrichten.
 - Ingeschatte bereidwilligheid van de zorgaanbieder om het zelfonderzoek naar behoren te verrichten.

2. Zodra door de Wmo-toezichthouder een besluit is genomen over de manier van onderzoek worden de verschillende betrokkenen door de toezichthouder geïnformeerd;
 - De zorgaanbieder wordt schriftelijk en/of mondeling op de hoogte gesteld.
 - De betrokken gemeente(n) en/of college(s) van B&W (gelijk aan de betrokkenen in stap 4) wordt/worden schriftelijk en eventueel mondeling op de hoogte gesteld.

3. Het onderzoek wordt opgestart door de zorgaanbieder of door de Wmo-toezichthouder indien zelfonderzoek niet mogelijk of wenselijk is.
 - 3a. Onderzoek door de zorgaanbieder
 - Indien een zorgaanbieder zelfonderzoek verricht naar de calamiteit wordt deze, indien gewenst, begeleid door de toezichthouder.
 - De zorgaanbieder wordt in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van vier weken zelfonderzoek uit te voeren naar de relevante feiten. De toezichthouder kan op verzoek van de zorgaanbieder de termijn verlengen.
 - De Wmo-toezichthouder stelt hiervan de betrokken gemeente(n) en/of college(s) van B&W op de hoogte.
 - Twee weken na ontvangst van de onderzoeksbevindingen koppelt de Wmo-toezichthouder aan de zorgaanbieder terug of naar zijn oordeel door de zorgaanbieder de omstandigheden rondom de calamiteit voldoende zorgvuldig zijn onderzocht en of (indien van toepassing) voldoende maatregelen zijn of worden genomen.
 - Indien de Wmo-toezichthouder het onderzoek als voldoende toereikend beoordeelt stelt de Wmo-toezichthouder een rapportage op ten behoeve van de zorgaanbieder en betrokken gemeente en/of college(s) van B&W. In het rapport wordt eventueel een advies voor het college van burgemeester en wethouders van de betreffende gemeenten opgenomen.
 - De Wmo-toezichthouder checkt geregeld of de verbeterpunten zijn doorgevoerd bij de zorgaanbieder, tot dit als voldoende doorgevoerd wordt beoordeeld door de Wmo-toezichthouder. De Wmo-toezichthouder beëindigt hiermee het onderzoek.
 - Indien het onderzoek door de Wmo-toezichthouder als onvoldoende wordt beoordeeld, bestaan er **twee** mogelijkheden:

Onderzoek aanvullen door zorgaanbieder

-> indien de toezichthouder van mening is dat punten aangevuld kunnen worden door de

zorgaanbieder, formuleert de toezichthouder aanvullende vragen en legt deze schriftelijk (digitaal) voor aan de zorgaanbieder. De Wmo-toezichthouder stelt de zorgaanbieder vervolgens in de gelegenheid de vragen te beantwoorden en stelt in overleg met de zorgaanbieder een termijn vast. Zodra de benodigde informatie is ontvangen, laat de Wmo-toezichthouder weten aan de zorgaanbieder of de aanvullende informatie voldoende is. De Wmo-toezichthouder deelt mee dat zij/ hij regelmatig zal checken of de verbeterpunten zijn doorgevoerd bij de zorgaanbieder, tot dit als voldoende wordt beoordeeld door de Wmo-toezichthouder. De Wmo-toezichthouder beëindigt hiermee het onderzoek.

Onderzoek aanvullen of overdoen door Wmo-toezichthouder

-> indien de Wmo-toezichthouder van mening is dat de zorgaanbieder:

- geen aanvulling kan geven op het rapport en/of
- hetgeen is aangeleverd onvoldoende is en/of
- het onderzoek niet naar behoren heeft uitgevoerd, gaat de Wmo-toezichthouder, in samenspraak met de gemeente zelf aanvullend onderzoek uitvoeren of start een geheel nieuw onderzoek op.

3b. Onderzoek door de Wmo-toezichthouder

- De Wmo-toezichthouder laat schriftelijk of digitaal aan de zorgaanbieder weten binnen welke termijn het onderzoek zal plaatsvinden.
- Hoort de Wmo-toezichthouder de zorgaanbieder en andere direct betrokkenen over de melding, tenzij dit naar het oordeel van de Wmo-toezichthouder niet relevant is voor het onderzoek.
- Wordt de Wmo-toezichthouder door de zorgaanbieder in de gelegenheid gesteld het cliëntdossier (indien aanwezig) in te zien en te analyseren.
- Wint de Wmo-toezichthouder advies in van een of meer deskundigen, indien dat naar haar/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



1. De Wmo-toezichthouder legt de relevante feiten vast in een conceptrapport. Dit gebeurt binnen een termijn van vier weken na afronding van het onderzoek.
2. Een conceptrapport wordt zo spoedig mogelijk verzonden aan de zorgaanbieder(s) die betrokken is/zijn bij de calamiteit. Deze krijgt/krijgen de gelegenheid om binnen twee weken schriftelijk of digitaal 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 RegioGV wordt hierin gehanteerd en persoonsgegevens worden geanonimiseerd.
3. Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de reactie op de conceptrapportage, in ieder geval binnen één week na de hierboven genoemde termijn, stelt de Wmo-toezichthouder het rapport definitief vast. Het rapport bevat de relevante feiten, de conclusies van de Wmo-

toezichthouder en, indien van toepassing, advies over de te nemen maatregelen.

4. De toezichthouder stuurt het rapport binnen zeven werkdagen aan de zorgaanbieder en colleges van B&W, waarin ook een advies staat opgenomen voor betrokken colleges van B&W.

Openbaarheid

Calamiteitenrapporten worden niet actief openbaar gemaakt door RegioGV

Bijlagen

1. Wettelijke bepalingen
2. Stappenplan en termijnen

Bussum,

I. Meuwese, Directeur Regio Gooi en Vechtstreek

Bijlage 1 Wettelijke bepalingen 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 verstrekken.

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

Bijlage 2 Stappenplan en termijnen melding calamiteiten en geweldsincidenten Wmo

Stap	Wat	Wie	Tijdspad	Informatie
1	Melden	Zorgaanbieder	2 werkdagen	Via formulier op de website van de Regio.
2	Ontvangst	Wmo toezichthouder	1 werkdag	Via mail naar contactpersoon bij aanbieder.
3	Beoordelen melding	Wmo toezichthouder	1 werkdag	Calamiteit ja/nee. Indien nee, dan sluiten melding.
4	Informereren	Wmo toezichthouder	3 werkdagen	Informereren gemeente. Indien gedeeltelijk Wmo, dan gezamenlijk onderzoek met de Inspectie.
5a	Onderzoek: feiten verzamelen	Wmo- toezichthouder en/ of zorgaanbieder. Wmo- toezichthouder en eventueel Inspectie	6 weken	Feiten boven tafel krijgen en betrokkenen horen.
5b	Onderzoek: rapporteren	Wmo- toezichthouder of zorgaanbieder	2 weken	
5c	Onderzoek: Beoordelen rapport	Wmo- toezichthouder	2 weken	Ruimte voor aanvullende vragen
6	Afronding	Wmo- toezichthouder	6 weken	Nacontrole van verbeteracties door aanbieder. Afmelden en informeren van gemeente.