



Protocol Calamiteiten en geweld

Beschrijving van het proces naar aanleiding van een melding van een calamiteit en/of geweldsincident in het kader van de Wmo 2015 voor de gemeenten

Appingedam
Delfzijl
Loppersum
Het Hogeland

Protocol calamiteiten en geweld

Inleiding

Omwille van het zoveel mogelijk hanteren van dezelfde regionale – en liefst provinciale – kaders en werkwijzen is dit protocol gebaseerd op de Wet maatschappelijke ondersteuning en het reeds in de gemeenten gehanteerde protocol 'Protocol meldingen calamiteiten en geweld Groninger Gemeenten'. Het voorliggende protocol is verder geoptimaliseerd met de elders in Nederland gehanteerde protocollen calamiteiten en geweld.

Wettelijke basis calamiteitentoezicht en beschrijving verantwoordelijkheden

Gemeenten zijn integraal verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering van de bij de Wmo (2015) opgedragen taken. In artikel 6.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna: Wmo) is opgenomen dat het college belast is met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Wmo. De Gemeentelijke Gezondheidsdienst Groningen (hierna: GGD) is aangewezen als toezichthouder calamiteiten en geweld.

Artikel 6.1 Wmo 2015:

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 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.)

Wat is de verantwoordelijkheid van de toezichthouder?

- 1) Toe te zien op de naleving van de wet (artikel 6.1 Wmo) in zijn algemeenheid. Hierin wordt ook verstaan het toezien op de naleving van de kwaliteitseisen (artikel 3.1 Wmo) die in de wetten, in het gemeentelijke beleidsplan, verordening en in de contracten met de aanbieders van begeleiding individueel, groepen en kortdurend verblijf zijn vastgelegd.
- 2) Het organiseren van een meldpunt voor de aanbieder om een calamiteit of geweldsincident te melden (artikel 6.1 Wmo).
- 3) Na melding van calamiteiten en geweld wordt door de toezichthouder een onderzoek opgestart.
- 4) Communiceren en terugkoppelen naar gemeenten middels de aangewezen beleidsambtenaren en contractbeheer.

Wat is de verantwoordelijkheid van de aanbieder?

In de wet staat dat een zorgaanbieder onverwijld melding moet doen van een calamiteit of geweld bij verstrekking van een voorziening bij de toezichthoudend ambtenaar.

De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding (van een calamiteit of geweld) 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.

In dit protocol zijn (procedure) bepalingen opgenomen voor de behandeling van meldingen die betrekking hebben op calamiteiten en geweld.

Paragraaf 1 Algemene bepalingen

Artikel 1

In dit protocol wordt verstaan onder:

Aanbieder: natuurlijk persoon of rechtspersoon die jegens het college van burgemeesters en wethouders gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren.

Beroepskracht: natuurlijk persoon die in persoon beroepsmatig werkzaam is voor een aanbieder.

calamiteit: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, bij de uitvoering of levering van een Wmo-voorziening, die heeft plaatsgevonden gedurende de betrokkenheid van een instelling en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt kan leiden of heeft geleid;

Calamiteiten zijn onder meer en in ieder geval:

1. het overlijden van een cliënt;
2. het overlijden van een ander als gevolg van het handelen van een cliënt;
3. ernstig en/of blijvend lichamelijk en psychisch letsel van een cliënt of van een ander als gevolg van het handelen van een cliënt;
4. ernstig grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door en jegens cliënten, door hulpverleners, ouders of verzorgers;
5. vermissing van een cliënt;
6. geweld bij verstrekking van een voorziening.

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;

geweld; het gaat hier om ernstig grensoverschrijdend gedrag zowel fysiek, psychisch als seksueel.

melding: een bericht van de aanbieder aan de toezichthouder calamiteiten en geweld, over een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een voorziening.

toezichthouder calamiteiten en geweld: de toezichthoudende ambtenaar die belast is met het toezicht op de meldingen van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening.

Voorziening: algemene voorziening of maatwerkvoorziening in de zin van de WMO 2015.

Artikel 2

Een aanbieder doet, ingevolge artikel 3.4 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, bij de toezichthouder calamiteiten en geweld, onverwijld melding van:

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

Artikel 3

1. Een aanbieder kan een melding indienen bij de toezichthouder calamiteiten en geweld, aangewezen door het college van burgemeester en wethouders. De meldingen kunnen gericht worden aan GGD Groningen afdeling WMO, Postbus 584, 9713 GW Groningen. Het email-adres is ToezichtWMO@ggd.groningen.nl
2. Indien een melding telefonisch wordt gedaan, verzoekt de toezichthouder calamiteiten en geweld de aanbieder de melding alsnog schriftelijk of elektronisch te melden.

Paragraaf 2 Procedure meldingen

Artikel 4 Melding calamiteit en / of geweldsincidenten

1. Aanbieders dienen, op grond van artikel 3.4 Wmo 2015, calamiteiten en geweldsincidenten bij de verstrekking van een voorziening te melden aan de toezichthoudende ambtenaar.
2. De melding dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee werkdagen na de calamiteit of het geweldsincident te geschieden. Op <https://ggd.groningen.nl/over-ggd-groningen/meldpunt-toezicht-wmo/calamiteitenmelding-wmo> kan het meldformulier gevonden worden.
3. Het meldformulier dient zo volledig mogelijk ingevuld te worden.
4. Indien de toezichthoudende ambtenaar niet van een aanbieder een melding ontvangt maar langs een andere weg van een calamiteit/geweldsincident verneemt, dan verzoekt de toezichthoudende ambtenaar de aanbieder onverwijld, maar uiterlijk binnen twee werkdagen (alsnog) een formele melding te doen.
5. De aanbieder verstrekt na de melding desgevraagd aan de toezichthouder calamiteiten en geweld alle gegevens die deze nodig heeft voor het onderzoeken van de melding.
6. Indien een aanbieder niet meldt, ook niet na een verzoek hiertoe, kan de toezichthoudende ambtenaar zelf een onderzoek starten (zie artikel 13).
7. Indien bij een calamiteit of geweldsincident meerdere aanbieders betrokken zijn, ligt de meldingsplicht bij de aanbieder die op het moment van de calamiteit of geweldsincident de voorziening leverde. Wanneer hier onduidelijkheid over bestaat, dient hier overleg met de toezichthouder plaats te vinden.

Artikel 5

1. De toezichthouder calamiteiten en geweld bevestigt de ontvangst van een melding zo spoedig mogelijk schriftelijk of elektronisch aan de aanbieder en stelt de betrokken colleges hiervan op de hoogte, middels de beleidsambtenaren.
2. Indien de aanvraag onvolledig is, stelt de toezichthouder calamiteiten en geweld de aanbieder in de gelegenheid binnen 3 werkdagen de melding aan te vullen.
3. De toezichthouder calamiteiten en geweld geeft binnen vier weken na de complete melding, een beknopte omschrijving van de acties en de termijn waarbinnen een en ander zal plaatsvinden.
4. Wanneer meerdere gemeenten betrokken zijn bij een calamiteit en / of geweldsincident, is het de verantwoordelijkheid van de betreffende beleidsambtenaar om alle betrokken gemeenten te informeren.

Betrokken gemeenten kunnen zijn:

- a. Gemeente waar calamiteit heeft plaatsgevonden;
- b. Gemeente die inkoopcontract heeft gesloten met de instelling;
- c. Gemeente waar de cliënt verblijft;
- d. Gemeente waar de cliënt staat ingeschreven;
- e. Gemeente waar familie van de cliënt ingeschreven staat (woonplaatsbeginsel).

Artikel 6

1. 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.
2. De toezichthouder calamiteiten en geweld stelt de aanbieder in de gelegenheid binnen een termijn van zes weken, eerst zelf onderzoek te doen naar de relevante feiten, tenzij de aard van de melding of andere informatie over de aanbieder de toezichthouder aanleiding geeft dit niet te doen. De toezichthouder calamiteiten en geweld kan op verzoek van de aanbieder de termijn verlengen.
3. Indien de toezichthouder calamiteiten en geweld vaststelt dat de aanbieder niet zelf het gevraagde onderzoek doet, of het onderzoek dat de aanbieder verricht, niet voldoet aan de gestelde eisen, verricht de toezichthouder calamiteiten en geweld zelf het nodige onderzoek.
4. Indien de toezichthouder calamiteiten en geweld zelf het onderzoek doet deelt de toezichthouder calamiteiten en geweld schriftelijk of elektronisch aan de aanbieder mede:
 - binnen welke termijn het onderzoek zal plaatsvinden;
 - hoort de toezichthouder calamiteiten en geweld de aanbieder zo mogelijk, andere personen die direct zijn betrokken bij de feiten waarop de melding betrekking heeft, tenzij dit naar zijn oordeel niet relevant is voor het onderzoek;
 - wint de toezichthouder calamiteiten en geweld het advies in van een of meer deskundigen, indien dat naar zijn oordeel van belang is voor het onderzoek.
5. Van het gesprek met direct betrokkenen, wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt voorgelegd aan degenen met wie gesproken is. Zij krijgen de gelegenheid om binnen twee weken schriftelijk of elektronisch te reageren op eventuele feitelijke onjuistheden in het verslag. De ontvangen correcties worden in het verslag verwerkt dan wel gemotiveerd terzijde gelegd.

Artikel 7

1. Indien de toezichthouder calamiteiten en geweld op grond van het onderzoek door de aanbieder vaststelt dat de aangelegenheid waarop de melding betrekking heeft, door de aanbieder naar zijn oordeel zorgvuldig is onderzocht en voldoende maatregelen zijn genomen, beëindigt de toezichthouder calamiteiten en geweld het onderzoek naar aanleiding van de melding.
2. De toezichthouder calamiteiten en geweld doet van de beëindiging schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd mededeling aan de aanbieder en informeert en adviseert de betrokken beleidsambtenaren.

Artikel 8

1. Na beëindiging van het onderzoek legt de toezichthouder calamiteiten en geweld de relevante feiten vast in een conceptrapport.
2. Een conceptrapport wordt zo spoedig mogelijk ter kennis gebracht van de aanbieder en natuurlijke personen die gehoord zijn tijdens het onderzoek.
3. Degenen aan wie het conceptrapport ter kennis is gebracht, krijgen de gelegenheid binnen vier weken schriftelijk of elektronisch te reageren op de inhoud hiervan.

Artikel 9

1. Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de reacties, bedoeld in artikel 8, derde lid, doch in ieder geval binnen vier weken na de in dat lid genoemde termijn, stelt de toezichthouder calamiteiten en geweld een rapport vast omtrent het onderzoek van de melding. Het rapport bevat de relevante feiten, de conclusies van de toezichthouder calamiteiten en geweld en advies over de te nemen maatregelen.
2. Bij de vaststelling van het rapport betreft de toezichthouder calamiteiten en geweld de reacties, bedoeld in artikel 9, derde lid. Indien degenen aan wie het conceptrapport op grond van artikel 8 ter kennis is gebracht, wezenlijk met de toezichthouder calamiteiten en geweld van mening verschillen over de relevante feiten, zoals vastgelegd in het conceptrapport, en de toezichthouder een reactie niet of niet geheel overneemt, deelt hij dit schriftelijk of elektronisch gemotiveerd aan de betrokkene mede.
3. De toezichthouder calamiteiten en geweld stuurt het rapport zo spoedig mogelijk aan de aanbieder en informeert en adviseert alle bij de calamiteit of het geweld betrokken colleges van burgemeester en wethouders middels de beleidsambtenaren.
4. De toezichthouder calamiteiten en geweld stuurt een afschrift van het rapport aan de bij het onderzoek betrokken natuurlijke personen of rechtspersonen.

Paragraaf 3 Overige bepalingen

Artikel 10

Indien de toezichthouder calamiteiten en geweld van oordeel is dat het onverwijld nemen van maatregelen noodzakelijk is met het oog op de veiligheid van cliënten of de maatschappelijke ondersteuning, is de toezichthouder bevoegd af te wijken van de artikelen 2 tot en met 9.

Artikel 11

De toezichthouder calamiteiten en geweld verwerkt de gegevens uit de meldingen anoniem en jaarlijks in een jaarverslag. Hij rapporteert jaarlijks over deze meldingen aan alle colleges van burgemeester en wethouders, middels de beleidsambtenaren en doet hierbij aanbevelingen. De jaarlijkse rapportages van de toezichthouder calamiteiten en geweld worden door de colleges vastgesteld en ter kennis gebracht van de betrokken gemeenteraden.

Artikel 12 Rijksinspectie

1. De melder geeft op het meldformulier aan of de calamiteit of het geweldsincident ook aan één of meerdere van de rijksinspecties gemeld is. De toezichthoudende ambtenaar neemt in geval van een melding aan een rijksinspectie contact op met de betreffende inspectie voor afstemming.
2. Als de melding betrekking heeft op ketenzorg waar ook disciplines bij betrokken zijn die onder een rijksinspectie vallen, neemt de toezichthoudende ambtenaar contact op met de betreffende rijksinspectie voor afstemming.

Artikel 13 Onderzoek

1. De toezichthouder maakt de afweging of de aanbieder zelf onderzoek doet naar de gemelde calamiteit. Indien de toezichthouder calamiteiten en geweld vaststelt dat de aanbieder niet zelf het gevraagde onderzoek doet, of het onderzoek dat de aanbieder verricht, niet voldoet aan de gestelde eisen, verricht de toezichthouder zelf het nodige onderzoek.
2. Onderzoek door de aanbieder;
 - a. De toezichthouder stelt in de bevestiging, zoals bedoeld in artikel 5, de aanbieder in de gelegenheid binnen een termijn van zes weken eerst zelf onderzoek te doen naar de relevante feiten, tenzij de aard van de melding of andere informatie over de aanbieder de toezichthouder calamiteiten of geweld aanleiding geeft dit niet te doen. De toezichthouder kan op verzoek van de aanbieder de termijn verlengen.
 - b. Indien de toezichthouder op grond van het onderzoek door de aanbieder vaststelt dat de aangelegenheid waarop de melding betrekking heeft, door de aanbieder naar zijn oordeel zorgvuldig is onderzocht en voldoende maatregelen zijn genomen, beëindigt de toezichthouder het onderzoek naar aanleiding van de melding.
 - c. Indien het zelfonderzoek door de aanbieder niet afdoende is na beoordeling door de toezichthouder dan start de toezichthouder een verdiepend onderzoek.
 - d. De toezichthouder doet van de beëindiging schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd mededeling aan de aanbieder en informeert en adviseert de betrokken gemeenten door het versturen van de rapportage met een aangehecht advies aan het college. Een afschrift van de melding gaat naar de Directeur Publieke Gezondheid.
3. Onderzoek door de toezichthouder;

Indien de toezichthouder zelf het onderzoek doet:

 - a. deelt de toezichthouder schriftelijk of elektronisch aan de aanbieder mede binnen welke termijn het onderzoek zal plaatsvinden;
 - b. hoort de toezichthouder de aanbieder zo mogelijk en andere personen die direct zijn betrokken bij de feiten waarop de melding betrekking heeft, tenzij dit naar zijn oordeel niet relevant is voor het onderzoek;

- c. wint de toezichthouder het advies in van een of meer deskundigen, indien dat naar zijn oordeel van belang is voor het onderzoek.
4. Na beëindiging van het onderzoek, legt de toezichthouder de relevante feiten vast in een conceptrapport.
 5. Een conceptrapport wordt zo spoedig mogelijk ter kennis verzonden aan de aanbieder en natuurlijke personen die gehoord zijn tijdens het onderzoek. Degenen aan wie het conceptrapport ter kennis is gebracht, krijgen de gelegenheid om binnen twee weken schriftelijk of elektronisch te reageren op eventuele feitelijke onjuistheden in het verslag die door de toezichthouder worden aangepast en/of een zienswijze aan te leveren. Een aangeleverde zienswijze wordt integraal als bijlage toegevoegd aan het rapport.
 6. Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de reacties op de conceptrapportage, stelt de toezichthouder het rapport definitief vast. Het rapport bevat de relevante feiten, de conclusies van de toezichthouder en advies over de te nemen maatregelen.
 7. De toezichthouder stuurt het geanonimiseerd rapport aan de aanbieder en informeert en adviseert alle bij de calamiteit of het geweld betrokken colleges, middels de beleidsambtenaren. Een afschrift van het rapport gaat naar de Directeur Publieke Gezondheid.
 8. De toezichthouder stuurt een afschrift van het rapport aan de bij het onderzoek betrokken natuurlijke personen of rechtspersonen.

Artikel 14 Handhaving

1. Wanneer een rijksinspectie is betrokken bij het onderzoek naar een calamiteit/geweldsincident, liggen handhavingstaken in handen van deze rijksinspectie.
2. Wanneer er geen rijksinspectie betrokken is bij het onderzoek naar een calamiteit/geweldsincident, ligt de handhaving in handen van gemeenten. Gemeenten stellen zo spoedig mogelijk handhavingsbeleid en een bijbehorend handhavingsinstrument vast. Hierbij zal gebruik worden gemaakt van het advies dat de GGD aan gemeenten gaat uitbrengen.

Artikel 15 Evaluatie

Dit protocol wordt eind 2017 geëvalueerd en waar nodig aangepast. Daarna vindt jaarlijkse evaluatie plaats.

Artikel 16

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017.

Artikel 17

Deze regeling wordt aangehaald als Protocol meldingen calamiteiten en geweld.

Toelichting

<http://wetten.overheid.nl/BWBR0035362/2016-08-01#Opschrift>