

PROCEDURE CALAMITEITEN EN (GEWELDS)INCIDENTEN

Afdeling : Toezicht Wmo
Datum : februari 2024
Betreft : Procedure calamiteiten en geweldsincidenten
Beschrijving : Procesbeschrijving van na een melding van een calamiteit en/of (gewelds)incident in het kader van de Wmo 2015
Bereik : gemeenten Almere, Dronten, Lelystad, Noordoostpolder, Urk, en de regionale taken vanuit Centrumgemeente Almere

DEFINITIE

Aanbieder: natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren.

Algemene voorziening: aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning.

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

Calamiteit: 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.

Cliënt: Persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening is versterkt.

Geweld bij de verstrekking van een voorziening (hierna: (gewelds)incident): 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.

GGD: GGD Flevoland

Melder: aanbieder die een melding heeft gedaan van een calamiteit/(gewelds)incident.
Toezichthoudend ambtenaar: persoon (of ambtenaar van de GGD Flevoland) als bedoeld in de art. 4.3.1., 6.1 en 6.2 van de WMO 2015.

Maatwerkvoorziening: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen:

- ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen;
- ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen;
- ten behoeve van beschermd wonen en opvang;

Voorziening: algemene voorziening of maatwerkvoorziening

Wmo 2015: Wet Maatschappelijke Ondersteuning

PROCESBESCHRIJVING

MELDING

1. Aanbieders dienen op grond van artikel 3.4 Wmo 2015 calamiteiten en (gewelds)incidenten bij de verstrekking van een voorziening te melden aan de toezichthoudend ambtenaar.
2. De melding dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee werkdagen na de calamiteit of het (gewelds)incident te geschieden. Op www.ggdflevoland.nl kan het meldformulier gevonden worden, dit kan digitaal ingevuld worden. De melding wordt na het invullen automatisch ontvangen op het mailadres toezichtwmo@ggdflevoland.nl. Mocht het digitaal invullen van de melding niet mogelijk zijn vanwege een goede afhandeling van een calamiteit of (gewelds)incident, dan dient binnen twee werkdagen een telefonische melding gedaan te worden bij de toezichthoudend ambtenaar. Dit kan door te bellen naar 088 – 0029910.
3. Indien de toezichthoudende ambtenaar niet van een aanbieder een melding ontvangt maar langs een andere weg van een calamiteit/(gewelds)incident verneemt, dan verzoekt de toezichthoudende ambtenaar de aanbieder onverwijld, maar uiterlijk binnen twee werkdagen (alsnog) een formele melding te doen.
4. Indien een aanbieder niet meldt, ook niet na een verzoek hiertoe, kan de toezichthoudende ambtenaar zelf een onderzoek starten.
5. Indien bij een calamiteit of (gewelds)incident meerdere aanbieders betrokken zijn, ligt de meldingsplicht bij de aanbieder die op het moment van de calamiteit of (gewelds)incident de voorziening leverde. Wanneer hier onduidelijkheid over bestaat, kan een aanbieder ook voor een andere aanbieder melden.
6. Het meldformulier dient zo volledig mogelijk ingevuld te worden.

ONTVANGSTBEVESTIGING

1. De toezichthoudende ambtenaar beoordeelt of de melding een calamiteit of (gewelds)incident is volgens de Wmo 2015. Mocht dit niet zo zijn, dan adviseert de toezichthoudende ambtenaar aanbieder over de te lopen route.
2. De toezichthoudende ambtenaar bevestigt de ontvangst van een melding binnen vijf werkdagen. De bevestiging wordt per mail verstuurd aan de voorzitter van het bestuur of directeur van de betreffende aanbieder. De bevestiging wordt ook gestuurd naar de melder of de genoemde contactpersoon van de aanbieder.
3. De calamiteit of het (gewelds)incident wordt door de toezichthoudende ambtenaar gemeld bij de betrokken ambtenaar van de gemeente waar de locatie van de voorziening zich bevindt, en bij de betrokken ambtenaar van de gemeente die de subsidierelatie met de voorziening onderhoudt. De gemeente waar de cliënt woonachtig is, wordt zodoende op de hoogte gesteld.

RIJKSINSPECTIE

1. De melder geeft op het meldformulier aan of de calamiteit of het (gewelds)incident 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.

ONDERZOEK

1. Indien de toezichthoudende ambtenaar geen grond heeft of geen aanleiding ziet om direct zelf het onderzoek uit te voeren, voert de aanbieder het onderzoek uit naar de calamiteit of het (gewelds)incident. Daarvoor krijgt de aanbieder een richtlijn calamiteitenrapportage toegestuurd door GGD Flevoland of er vindt een verwijzing plaats naar de site waar de richtlijn te vinden is.
2. De aanbieder wordt in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van acht weken, na dagtekening van de ontvangstbevestiging, het onderzoeksrapport aan te leveren aan de toezichthoudende ambtenaar. Wanneer de toezichthoudende ambtenaar zelf (aanvullend) onderzoek doet, dan deelt hij/zij dit per mail aan de melder mee.
3. De toezichthoudende ambtenaar zal (aanvullend) onderzoek doen in bijvoorbeeld de volgende situaties:
 - a. Bij een zeer ernstige situatie met een bijzonder hoog risico;
 - b. Wanneer een aanbieder niet in staat wordt geacht zelf onderzoek te doen;
 - c. Indien er aanwijzingen zijn dat de veiligheid van de (overige) cliënten niet is gewaarborgd;
 - d. Indien het onderzoek niet voldoet aan de richtlijnen die beschreven staan in de richtlijn calamiteitenrapportage.

BEOORDELING

1. De toezichthoudende ambtenaar beoordeelt binnen twee weken na ontvangst van het onderzoeksrapport of de rapportage inzicht geeft in de basisoorzaken en de verbetermaatregelen (beoordeling op proces).
2. Indien de toezichthoudende ambtenaar op grond van het onderzoeksrapport vaststelt dat de calamiteit of (gewelds)incident niet zorgvuldig is onderzocht of het onderzoeksrapport van onvoldoende kwaliteit is en er geen aanleiding is om het onderzoek zelf over te nemen, dan zal de aanbieder in de gelegenheid gesteld worden om binnen vier weken het onderzoek en het onderzoeksrapport aan te passen. De toezichthouder kan op verzoek van de aanbieder de termijn verlengen.
3. De toezichthoudende ambtenaar beoordeelt binnen vier weken na het besluit of de calamiteit of (gewelds)incident zorgvuldig is onderzocht, of er voldoende maatregelen zijn genomen en of deze voldoende aansluiten bij de basisoorzaken.
4. Indien de toezichthoudende ambtenaar beoordeelt dat het aangepaste onderzoeksrapport onvoldoende is, gaat de toezichthoudende ambtenaar in gesprek met de aanbieder. De aanbieder wordt vervolgens in de gelegenheid gesteld om binnen één week een addendum toe te voegen aan het onderzoeksrapport.

RAPPORT

1. De toezichthoudende ambtenaar stelt vervolgens een conceptrapport op.
2. De toezichthoudende ambtenaar stuurt het conceptrapport binnen zes weken naar de melder/inhoudelijke verantwoordelijke van de betreffende aanbieder. In het rapport zal de toezichthoudende ambtenaar de gemeente adviseren over handhaving. Mocht daar aanleiding toe zijn, dan neemt de toezichthoudende ambtenaar naar aanleiding van het conceptrapport eerst contact op met de aanbieder.
3. De aanbieder krijgt de mogelijkheid om feitelijke onjuistheden binnen twee weken na ontvangst kenbaar te maken aan de toezichthoudende ambtenaar. Daarnaast mag de aanbieder zijn zienswijze geven op het rapport.
4. Feitelijke onjuistheden worden door de toezichthoudende ambtenaar aangepast in het rapport. De zienswijze wordt als bijlage aan het rapport toegevoegd.
5. Het vastgestelde rapport wordt drie weken na ontvangst van de reacties als bedoeld in artikel 5.3 verstuurd naar de voorzitter van het bestuur of directeur van de betreffende aanbieder.

6. Het vastgestelde rapport wordt tevens verstuurd naar het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente waarmee de aanbieder een subsidierelatie heeft, en naar de gemeente van de locatie van de voorziening.
7. De gemeente waar de aanbieder een subsidierelatie mee heeft, neemt het besluit over eventuele handhaving.
8. Aanbieder voert de aanbevelingen of verbetermaatregelen uit binnen een redelijke termijn. Waar nodig controleert de toezichthoudende ambtenaar of de verbetermaatregelen werkelijk zijn ingevoerd.