

PROTOCOL MELDINGEN CALAMITEITEN EN GEWELD

In artikel 3.4 van de **Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015)** is geregeld dat aanbieders bij de toezichthoudende ambtenaar onverwijld melding moeten doen van iedere **calamiteit** die bij de verstrekking van de voorziening heeft plaatsgevonden en alle voorvallen van **geweld** bij de verstrekking van de voorziening.

Met deze meldplicht wordt gewaarborgd dat de kwaliteitsmanager op de hoogte is van ernstige incidenten en situaties die door hem mogelijk moeten worden onderzocht of ingrijpen vereisen. Zo kan een mogelijk disfunctioneren van het kwaliteitssysteem opgespoord worden ten einde cliënten te beschermen en de kwaliteit van ondersteuning te kunnen verbeteren.

Daarnaast is de procedure bedoeld als mogelijkheid om te leren en verbeteren. Een analyse van de situatie is van belang om te kunnen beoordelen of de aanbieder op een juiste manier handelt en de kwaliteit van de ondersteuning gewaarborgd is. Soms zullen (verbeter)maatregelen noodzakelijk zijn, maar dit is niet altijd het geval.

Aanbieders zijn verplicht alle incidenten die voldoen aan de volgende *definities* van de Wmo 2015, aan de kwaliteitsmanager te melden.

Een **calamiteit** is een 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.

Onder **geweld bij de verstrekking van een voorziening** wordt verstaan 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 dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft.

Wanneer een aanbieder niet zeker is of een incident voldoet aan bovenstaande definities, dient hij zich tot de kwaliteitsmanager te wenden, zodat die kan beoordelen of de procedure van dit protocol aan de orde is. Ook wanneer de kwaliteitsmanager concludeert dat geen sprake is van een calamiteit of een geweldsincident, kan eerdergenoemd lerend effect van de melding uitgaan. Vanwege dit lerende effect, bestaat daarom de mogelijkheid om naast meldingen van calamiteiten of geweld, vrijwillig overige incidenten te melden. De hierna genoemde bepalingen zijn niet van toepassing op deze vrijwillige meldingen.

De door de colleges van de gemeenten in Noord en Midden Drenthe¹ (NMD) aangewezen kwaliteitsmanagers zijn belast met het toezicht op de calamiteiten en geweldsincidenten en daarmee met de uitvoering van dit protocol. Specifiek de gemeente Assen voert daarnaast als centrumgemeente namens de regiogemeenten taken uit voor de voorziening Beschermd Wonen. Een van deze taken betreft ook het kwaliteitstoezicht met betrekking tot Beschermd Wonen.

¹ De gemeenten Aa en Hunze, Assen, Noordenveld, Midden Drenthe en Tynaarlo.

Reikwijdte van het protocol

Dit protocol heeft alleen betrekking op de *verplichte* meldingen op grond van de Wmo 2015. Het heeft geen betrekking op calamiteiten en voorvallen van geweld in het kader van verleende jeugdhulp. Voor jeugdhulpaanbieders, gecertificeerde instellingen, de Veilig Thuis organisaties en de Raad voor de Kinderbescherming geldt op grond van artikel 4.1.8 Jeugdwet een meldplicht voor calamiteiten en geweld bij de verlening van jeugdhulp of uitvoering van kinderschermingsmaatregelen of jeugdreclassering. Deze meldingen moeten gedaan worden aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), via het Landelijk Meldpunt Zorg.

Omdat de gemeenten ook op de hoogte willen zijn van calamiteiten en geweld samenhangend met verleende jeugdhulp, wordt het zeer op prijs gesteld wanneer de jeugdhulpaanbieders een afschrift van de betreffende melding sturen aan de kwaliteitsmanagers. Dit is echter geen verplichting.

Paragraaf 1. Algemene bepalingen

Artikel 1

In dit protocol wordt verstaan onder:

- a. *Calamiteit*: een niet-beoogde of onoverwachte 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.
- b. *Cliënt*: persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening is verstrekt of door of namens wie een mededeling is gedaan als bedoeld in artikel 2.3 van de Wmo 2015;
- c. *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.
- d. *Melding*: een bericht van de aanbieder aan de kwaliteitsmanager, over een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een voorziening;
- e. *Kwaliteitsmanager*: de toezichthouder (toezichthoudende ambtenaar) die belast is met het toezicht op de meldingen van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van alle voorzieningen verstrekt in het kader van de Wmo 2015, aangewezen door de colleges van de NMD-gemeenten en de toezichthouder (toezichthoudend ambtenaar) die belast is met het toezicht op Beschermd Wonen aangewezen door de gemeente Assen, als centrumgemeente.

Artikel 2

Een aanbieder doet bij de kwaliteitsmanager, onverwijld melding van:

- a. Iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
- b. Geweld bij de verstrekking van een voorziening.

Artikel 3

Aanbieders melden een calamiteit of voorval van geweld digitaal via het digitaal meldingsformulier calamiteiten. Dit formulier is te vinden op: <https://www.wmo-jeugd-nmdrenthe.nl/meldingsformulier>.

Paragraaf 2 Procedure meldingen

Artikel 4 Melding calamiteit

1. Een melding van een calamiteit door een aanbieder bevat:
 - a. De naam van de aanbieder en de naam en de functie van de contactpersoon;
 - b. De dagtekening van de melding;
 - c. Een omschrijving van de calamiteit;
 - d. De naam en de contactgegevens van de betrokken beroepskracht;
 - e. Een feitelijke omschrijving van de calamiteit en de datum waarop deze heeft plaatsgehad;
 - f. Anderen, anders dan de betrokken cliënt, die bij de calamiteit waren betrokken;
 - g. Een beknopte omschrijving van de acties die door of namens de aanbieder zijn en zullen worden ondernomen, en de termijn waarbinnen een en ander zal plaatsvinden:
 - Om de calamiteit te onderzoeken;
 - Ter beperking of tot bevordering van herstel van de gevolgen van de calamiteit;
 - Om de cliënt, diens wettelijke vertegenwoordiger of diens nabestaanden in te lichten over de calamiteit en de maatregelen die de aanbieder naar aanleiding van de calamiteit neemt of zal nemen.
2. In de melding van een calamiteit wordt vermeld of de calamiteit met een redelijk vermoeden van het plegen van een strafbaar feit ter kennis is of zal worden gebracht van het openbaar ministerie.
3. De aanbieder verstrekt na de melding desgevraagd aan de kwaliteitsmanager alle gegevens die deze nodig heeft voor het onderzoeken van de melding.
4. De aanbieder geeft aan of sprake is van (dreigende) maatschappelijke onrust en/of media-aandacht.

Artikel 5 Melding geweld bij de verstrekking van een voorziening

1. Een melding van geweld bij de verstrekking van een voorziening door een aanbieder bevat:
 - a. De naam van de aanbieder en de naam en de functie van de contactpersoon;
 - b. De dagtekening van de melding;
 - c. Een omschrijving van het geweld bij de vertrekking van een voorziening;
 - d. De naam en de contactgegevens van de betrokken beroepskracht;
 - e. Een feitelijke omschrijving van het geweld en de datum waarop dit heeft plaatsgehad;
 - f. De naam, de contactgegevens en de functie van de personen, anders dan de cliënt, jegens wie het geweld is gepleegd, die bij het geweld waren betrokken;
 - g. Een beknopte omschrijving van de acties die door of namens de aanbieder zijn en zullen worden ondernomen, en de termijn waarbinnen een en ander zal plaatsvinden:
 - Om het geweld te onderzoeken;
 - Ter beperking of tot bevordering van herstel van de gevolgen van het geweld;
 - Om de cliënt jegens wie het geweld is gepleegd of diens wettelijke vertegenwoordiger in te lichten over het geweld, de maatregelen die de aanbieder naar aanleiding daarvan neemt of zal nemen.
2. In de melding van geweld bij de verstrekking van een voorziening wordt vermeld of het geweld in verband met een redelijk vermoeden van het plegen van een strafbaar feit ter kennis is of zal worden gebracht van het openbaar ministerie.
3. De aanbieder verstrekt na de melding desgevraagd aan de kwaliteitsmanager alle gegevens die deze nodig heeft voor het onderzoeken van de melding.
4. De aanbieder geeft aan of sprake is van (dreigende) maatschappelijke onrust en/of media-aandacht.

Artikel 6

1. De kwaliteitsmanager bevestigt de ontvangst van een melding zo spoedig mogelijk schriftelijk of elektronisch aan de aanbieder.
2. Indien niet voldaan is aan de artikelen 4 of 5, stelt de kwaliteitsmanager de aanbieder in de gelegenheid binnen een daarbij te stellen termijn de melding aan te vullen.
3. De kwaliteitsmanager doet binnen vier weken na de ontvangstbevestiging onderscheidenlijk de termijn, bedoeld in het tweede lid, schriftelijk of elektronisch aan de aanbieder een beknopte omschrijving toekomen van de acties die de kwaliteitsmanager zal ondernemen en doet daarbij mededeling van de termijn waarbinnen een en ander zal plaatsvinden.
4. Indien sprake is van (dreigende) maatschappelijke onrust en/of media aandacht, stelt de kwaliteitsmanager de betrokken colleges op de hoogte van de melding.

Artikel 7

1. Na een melding vergaart de kwaliteitsmanager de kennis omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen die nodig is om te kunnen vaststellen of 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 aanleiding kan geven tot het nemen van maatregelen.
2. De kwaliteitsmanager stelt in de bevestiging, bedoeld in artikel 6, eerste lid, de aanbieder in de gelegenheid binnen een termijn van zes weken met inachtneming van door de in de bijlage gestelde eisen, eerst zelf onderzoek te doen naar de relevante feiten, tenzij de aard van de melding of andere informatie over de aanbieder de kwaliteitsmanager calamiteiten of geweld aanleiding geeft dit niet te doen. De kwaliteitsmanager kan op verzoek van de aanbieder de termijn verlengen. In dit onderzoek dient de aanbieder ook de naam, contactgegevens en de geboortedatum van de betrokken cliënt en anderen die betrokken zijn te vermelden
3. Indien de kwaliteitsmanager 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 kwaliteitsmanager zelf het nodige onderzoek.
4. Indien de kwaliteitsmanager zelf het onderzoek doet:
 - a. Deelt de kwaliteitsmanager schriftelijk of elektronisch aan de aanbieder mede binnen welke termijn het onderzoek zal plaatsvinden;
 - b. Hoort de kwaliteitsmanager 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;
 - c. Wint de kwaliteitsmanager het advies in van een of meer deskundigen, indien dat naar zijn oordeel van belang is voor het onderzoek.
5. Van het horen als bedoeld in het vierde lid, onder b, 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 8

1. Indien de kwaliteitsmanager 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 kwaliteitsmanager het onderzoek naar aanleiding van de melding.
2. De kwaliteitsmanager doet van de beëindiging schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd mededeling aan de aanbieder en informeert en adviseert (indien noodzakelijk) de betrokken colleges.

Artikel 9

1. Indien de kwaliteitsmanager zelf onderzoek heeft verricht, legt deze na beëindiging van het onderzoek 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 10

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

Paragraaf 3. Overige bepalingen

Artikel 11

Indien de kwaliteitsmanager 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 kwaliteitsmanager bevoegd af te wijken van de artikelen 3 tot en met 10.

Artikel 12

De kwaliteitsmanager 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 en doet hierbij aanbevelingen. De jaarlijkse rapportages van de kwaliteitsmanager worden door de colleges vastgesteld en ter kennis gebracht van de betrokken gemeenteraden.

Artikel 13

1. Dit gewijzigde protocol treedt met terugwerkende kracht in werking op 1 januari 2020.
2. Het protocol wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast.

Artikel 14

Deze regeling wordt aangehaald als 'Protocol meldingen calamiteiten en geweld'.

Toelichting algemeen

Met de inwerkingtreding van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo 2015) hebben alle gemeenten er een nieuwe taak bij gekregen: het toezicht op calamiteiten en geweld voorgevallen bij de verstrekking van Wmo-voorzieningen.

Op grond van artikel 3.4 van de Wmo 2015 moet de aanbieder bij de toezichthoudende ambtenaar als bedoeld in artikel 6.1 van de wet, onverwijld melding doen van:

- a. Iedere *calamiteit* die bij de verstrekking van de voorziening heeft plaatsgevonden;
- b. *Geweld* bij de verstrekking van de voorziening.

In de memorie van toelichting van de Wmo wordt het volgende opgemerkt over het begrip *calamiteit*: '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. Dit element geeft aan dat het moet gaan om een gebeurtenis op het gebied van de activiteiten die de aanbieder levert. Dit element verwijst daarmee impliciet naar het kwaliteitssysteem van de aanbieder: 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 aanbieders verplicht van calamiteiten melding te maken bij de kwaliteitsmanager. 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'.



Voorbeelden van calamiteiten:

- Elk onverwacht en onbedoeld overlijden van een cliënt;
- Elke suïcide(poging) van een cliënt, die mogelijk samenhangt met tekortkomingen in de zorg bijvoorbeeld omdat er sprake was van onvoldoende toezicht, slechte communicatie of fouten bij de overdracht;
- Een gebeurtenis die heeft geleid of kan leiden tot ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel bij een cliënt;
- Een gebeurtenis die heeft geleid of kan leiden tot ernstig geestelijk lijden van een cliënt;
- Ernstig grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door hulpverleners of andere cliënten.

In de memorie van toelichting van de Wmo wordt het volgende opgemerkt over de betekenis van *Geweld bij de verstrekking van een voorziening*: 'Bij de verstrekking van hulp staat de veiligheid van de cliënt voorop. Geweld van welke aard dan ook behoort in de hulpverlening achterwege te blijven. De aanbieder en de beroepskracht moeten zich ervan bewust zijn dat de cliënt op hen is aangewezen en van hen afhankelijk is.

Van geweld is sprake bij seksueel binnendringen van het lichaam van de cliënt en ontucht met de cliënt in de betekenis die deze termen in het strafrecht hebben. Ontucht met en verkrachting van cliënten hoort ook in de hulpverleningsrelatie niet thuis. Dat geldt ook voor lichamelijk en geestelijk geweld. Bij lichamelijk geweld moet uiteraard in de eerste plaats gedacht worden aan mishandeling in de zin van het Wetboek van strafrecht, maar het kan ook gaan om vormen van lijfelijke dwang. Bij geestelijk geweld gaat het om elke daad die de cliënt beperkt in zijn vrijheid, ontwikkeling en zelfontplooiing (tenzij die handeling geschiedt op grond van een specifieke wettelijke grondslag). Als zodanig geldt onder andere het bespotten van het lichaam, de houding of het figuur van een ander, het minachten van de persoonlijke activiteiten van de ander, het bekritisieren van handelingen, het geven van negatieve kritiek op alles wat de ander doet, denkt of zegt, de ander vernederen en beschuldigen waardeloos, dom en gek te zijn, het controleren van het gevoelsleven van de ander door beperkingen op te leggen qua vriendschappen of familierelaties, het bestraffen van activiteiten, contacten met anderen, bekritisieren van vrienden en familie, het opeisen van alle aandacht.

In de definitie is tot uitdrukking gebracht dat het moet gaan om geweld dat wordt gepleegd door beroepskrachten die werken voor de aanbieder.

In de definitie is daarnaast ook nadrukkelijk geweld van cliënten tegen elkaar opgenomen. Het moet gaan om geweld van de ene cliënt tegen de andere in een situatie waarin beiden gedurende het etmaal of een dagdeel verblijven in de accommodatie van de aanbieder.

Ook in situaties waarin dat niet het geval is, zal zich geweld tussen cliënten kunnen voordoen. Ook in dergelijke situaties mag van de aanbieder worden verwacht dat hij daartegen zo nodig optreedt. Anders dan bij gezamenlijk verblijf van cliënten in een accommodatie van de aanbieder, ontbreekt in dergelijke gevallen echter de intensiteit die kenmerkend is voor het gedurende het etmaal of een deel daarvan te moeten verblijven in dezelfde ruimte, wat maakt dat een cliënt in bijzondere mate kwetsbaar is voor en dus afhankelijk is van optreden tegen geweld waarmee hij wordt geconfronteerd. Alleen in dat soort gevallen is er aanleiding voor de extra bescherming van de cliënt die voortvloeit uit de meldplicht van de aanbieder bij de kwaliteitsmanager.

De gekozen formulering brengt met de woorden <bij de verstrekking van een voorziening> tot uitdrukking dat het gaat om geweld dat moet worden onderscheiden van het geweld in de huiselijke situatie waarop de bepaling over een verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling betrekking heeft'.



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 kwaliteitsmanager 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. (artikel 3.4 lid 2 en 3 Wmo).

In het *protocol* is vastgelegd wat de kwaliteitsmanager met een melding doet en wanneer deze kwaliteitsmanager een onderzoek zal instellen naar hetgeen is gemeld. Ook wordt in dit protocol de wijze van behandelen van meldingen geregeld. Uitgangspunt is dat de kwaliteitsmanager, indien hij een melding onderzoekt, in principe de aanbieder vraagt dit onderzoek allereerst zelf uit te voeren.

Aan dit onderzoek worden eisen gesteld die ook gelden als de kwaliteitsmanager zelf onderzoek doet. Deze eisen worden vermeld in de bijlage bij dit Protocol. Termijnen aan het onderzoek zijn in het protocol vastgelegd.

De kwaliteitsmanager zal in alle gevallen de betrokken Colleges van Burgemeester en Wethouders mede adviseren over de eventuele noodzaak tot het inzetten van handhavingsmaatregelen.

De bevoegdheden die de kwaliteitsmanager in het kader van zijn toezichthoudende taak heeft, zijn neergelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en in de Wmo.

Meldplicht

Soms is niet duidelijk of er sprake is van een calamiteit of een incident. Incidenten zijn (in vergelijking met calamiteiten) relatief lichte verstoringen van de dagelijkse gang van zaken bij een zorgaanbieder. Er bestaat een meldplicht voor de aanbieder, zodra sprake is van een calamiteit of een geweldsincident. In geval van twijfel moet de aanbieder melden.

Zorgaanbieders moeten incidenten wel zelf registreren en analyseren om van fouten te kunnen leren. Na onderzoek van de melding kan blijken dat de melding geen calamiteit of voorval van geweld betreft in de zin van de Wmo. In dat geval is sprake van een andere melding, waarvoor mogelijk andere procedures dan beschreven in dit protocol gelden. Wanneer de aanbieder ten onrechte geen melding doet, en een calamiteit of geweldsincident komt aan het licht, bijvoorbeeld door een melding van een cliënt, zal de kwaliteitsmanager de aanbieder aanspreken op het niet-nakomen van haar wettelijke meldplicht.

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. *Voorziening*: algemene voorziening of maatwerkvoorziening in de zin van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

Artikel 2

Dit artikel komt overeen met artikel 3.4, lid 1 Wmo 2015.

Artikel 3

Dit artikel gaat over de wijze van indienen van de melding.

Als een aanbieder zich telefonisch tot een kwaliteitsmanager wendt, zal deze kwaliteitsmanager de aanbieder vragen de melding elektronisch in te dienen (met het meldingsformulier).

Artikel 4

Dit artikel regelt in lid 1 de basisgegevens die een aanbieder moet indienen bij de melding van een calamiteit.

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 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 onderzoeken van een incident.

Bij incidenten met maatschappelijke onrust of media-aandacht vallen de gemeentelijke organisaties terug op het reguliere crisismanagement. Dat betekent dat een crisisteam geformeerd wordt, onder leiding van de burgemeester. De burgemeester kan daarnaast deelnemen aan een lokale driehoek met politie en het Openbaar Ministerie (OM).

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.

Ook voor incidenten met maatschappelijke onrust of media-aandacht geldt dezelfde toelichting als onder artikel 4.

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 kwaliteitsmanager een ontvangstbevestiging moet sturen. Er kunnen bij een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een voorziening meerdere gemeenten betrokken zijn:

1. De NMD-gemeenten die een inkoopcontract hebben gesloten met aanbieder;
2. De gemeente waar de calamiteit of het geweld heeft plaatsgevonden;
3. De gemeente waar de cliënt verblijft;
4. En de gemeente waar de cliënt ingeschreven staat.

De kwaliteitsmanager heeft de verantwoordelijkheid om de 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 kwaliteitsmanager 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 kwaliteitsmanager in het merendeel van de gevallen aan de aanbieder vraagt zelf onderzoek te doen naar de gebeurtenis overeenkomstig artikel 7, 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 kwaliteitsmanager 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.

Ten aanzien van het onderzoek door de aanbieder is bepaald dat de kwaliteitsmanager 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 kwaliteitsmanager besluit zelf onderzoek te doen naar de gebeurtenis.

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 kwaliteitsmanager besluiten zelf onderzoek te doen naar de gebeurtenis.

Vierde en vijfde lid

Het vierde en vijfde lid formuleren eisen waaraan het onderzoek door de kwaliteitsmanager (als hij besloten heeft zelf onderzoek te doen) moet voldoen. Het vierde lid, onder a, bevat de verplichting van de kwaliteitsmanager om de aanbieder op de hoogte te stellen van het besluit om zelf onderzoek te doen waarbij de kwaliteitsmanager de termijn noemt waarbinnen hij het onderzoek zal verrichten. Het vierde lid schrijft voor dat de kwaliteitsmanager 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 kwaliteitsmanager 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 kwaliteitsmanager kan één of meer deskundigen raadplegen als dat naar zijn oordeel van belang is voor het onderzoek. Dit houdt in dat de deskundige door de kwaliteitsmanager calamiteiten en geweld om een deskundigenoordeel gevraagd wordt.

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 kwaliteitsmanager 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 kwaliteitsmanager 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 kwaliteitsmanager 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 kwaliteitsmanager zijn rapport vaststellen. Dat rapport bevat een zakelijke weergave van de melding, van het daarop volgende onderzoek, van de bevindingen, de conclusies die de kwaliteitsmanager aan het onderzoek verbindt en de maatregelen die hij eventueel nodig acht. De kwaliteitsmanager 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 kwaliteitsmanager 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 kwaliteitsmanager zal omgaan met de in het eerste lid bedoelde reacties. Het is ter beoordeling van de kwaliteitsmanager 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 kwaliteitsmanager zendt het rapport aan de aanbieder. Daarnaast stuurt de kwaliteitsmanager 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 kwaliteitsmanager 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 kwaliteitsmanager. 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 kwaliteitsmanager 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 kwaliteitsmanager 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 kwaliteitsmanager worden opgenomen.

Bijlage

Richtlijn rapportage over een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een voorziening

In deze richtlijn wordt uiteengezet aan welke voorwaarden de rapportage moet voldoen die de aanbieder stuurt aan de kwaliteitsmanager naar aanleiding van een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een voorziening. Op basis van de rapportage kijkt de kwaliteitsmanager zowel naar de inhoud van de calamiteit of het geweld als naar de onderzoeksmethode.

Verloopt het onderzoeksproces adequaat en zorgvuldig en kan geconcludeerd worden dat tekortkomingen leiden tot SMART² geformuleerde verbetermaatregelen die worden geborgd door de bestuurder van de aanbieder³. De Colleges van Burgemeester en Wethouders hechten veel belang aan de inbreng van de betrokken cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande bij het vaststellen van de feiten en het beschrijven van de gebeurtenissen.

De analyse van de aanbieder geschiedt door personen die voldoende deskundig en bij voorkeur onafhankelijk zijn. Waar mogelijk wordt deze analyse uitgevoerd door een team (onderzoekscommissie) dat is samengesteld uit vertegenwoordigers van alle betrokken disciplines. Vervolgens is het de verantwoordelijkheid van de bestuurder van de aanbieder om ervoor te zorgen dat de zakelijke inhoud van de rapportage met alle betrokkenen wordt gedeeld.

In de rapportage dienen de volgende aspecten aan de orde moeten komen, tenzij die niet van toepassing zijn.

1. Gegevens van de cliënt: naam, geboortedatum, geslacht, juridische status, zorgzwaarte.
2. Datum calamiteit of geweld, datum van melden bij de bestuurder, referentienummer van de ontvangstbevestiging.
3. Samenstelling van de onderzoekscommissie:
 - Functie en achtergrond van de leden.
 - Mate van betrokkenheid bij de calamiteit of het geweld.
4. Betrokken zorgverleners bij de calamiteit of het geweld: functies van alle betrokkenen.
5. Wijze waarop het onderzoek is verricht:
 - Welke medewerkers zijn gehoord en op welke wijze?
 - Is de betrokken cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande gehoord?
 - Zo ja, op welke wijze? Zo nee, geef een toelichting.
 - Welke informatiebronnen zijn geraadpleegd?
 - Welke literatuur, richtlijnen en protocollen zijn bij het onderzoek betrokken?
 - Is er een externe deskundige geraadpleegd? Zo ja, op welke wijze?
 - Welke analysemethode is toegepast?

² SMART Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden.

³ Indien er geen bestuurder is wordt bedoeld de eigenaar of hoofdverantwoordelijke van de aanbieder.

6. Beschrijving van de feiten, met bijbehorend tijdschema, zodanig dat het verloop van de calamiteit of geweld inzichtelijk is voor de lezer. Betrek daarbij, voor zover van toepassing, de volgende aspecten:
 - Opname-indicatie en behandeling,
 - Locatie, setting en context van de maatschappelijke ondersteuning,
 - Voorgeschiedenis en diagnostiek,
 - Risicotaxatie, bijvoorbeeld bij suïcide of delier,
 - Toezicht op cliënt,
 - Gehanteerde landelijke of interne richtlijnen en protocollen c.q. motivatie ter afwijking,
 - Bevoegd- en bekwaamheid van betrokken medewerkers en een reflectie daarop,
 - Betrokkenheid farmacotherapie,
 - Betrokkenheid medische hulpmiddelen en eventuele melding bij de fabrikant,
 - Beschrijving van toegepaste vrijheid beperkende maatregelen,
 - Beschrijving van de communicatie tussen de zorgverleners, zowel intern als extern,
 - Beschrijving van de communicatie met de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger en familie,
 - Betrokkenheid ketenpartners; benoem en beschrijf de betrokkenheid en samenwerking in onderhavige casus,
 - Bij overlijden: afgifte natuurlijke dood verklaring,
 - Betrokkenheid Openbaar Ministerie met beschrijving,
 - En aangifte bij de politie met wijze, datum en plaats.
7. Analyse tot basisoorzaken met behulp van de aangegeven methode. Classificatie in technische, organisatorische en/of menselijke basisoorzaken.
8. Hoe luiden de conclusies van de onderzoekscommissie?
9. Wat zijn de verbetermaatregelen en sluiten die aan op de basisoorzaken? Welke verbetermaatregelen zijn al getroffen en welke moeten nog geëffectueerd worden?
10. Beschrijving van de nazorg die is verleend aan de betrokkenen en aan de betrokken zorgverleners. Geef eveneens aan wat de reactie is van de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande op de wijze waarop de calamiteit of het geweld is afgehandeld en op de nazorg die is geboden.
11. Acties van de bestuurder:
 - Op welke wijze onderschrijft de bestuurder de analyse, conclusies en verbetermaatregelen?
 - Sluiten de verbetermaatregelen in de ogen van de bestuurder aan bij de conclusies? Zo nee, geef een toelichting.
 - Zijn de verbetermaatregelen SMART geformuleerd?
 - Hoe gaat de bestuurder de verbetermaatregelen implementeren? Is het duidelijk voor wie deze zijn bestemd en hoe deze worden geborgd?