

Calamiteiten protocol Wmo

Noord Veluwe gemeenten en Zeewolde

Proces- en communicatieafspraken



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Begrippen	3
3. Betrokken partijen	4
4. Meldingsprocedure	4
5. Het onderzoek	6
6. Routing	7
7. Calamiteiten Overleg	8
8. Stroomdiagram	9

1. Inleiding

Calamiteiten bij zorg en ondersteuning kunnen helaas niet altijd voorkomen worden. Ze hebben een grote impact op betrokkenen en kunnen grote impact hebben op gemeenten en zorgaanbieders. Met de Wmo 2015 is de gemeente niet alleen opdrachtgever maar ook verantwoordelijk en daarom moet er op grond van de Wmo een toezichthouder worden aangesteld. Calamiteiten rondom de ondersteuning van inwoners komen daardoor nadrukkelijker op de lokale (politiek bestuurlijke) agenda. Het is daarom van belang dat gemeenten en Wmo-aanbieders elkaar effectief vinden bij een incident of calamiteit om afspraken te maken hoe te handelen en naar buiten te treden.

Calamiteiten kunnen gevolgen hebben voor personen, politiek, publiciteit en personeel, de 4 p's:

1. **personen:** calamiteiten hebben gevolgen voor de slachtoffers en hun directe omgeving.
2. **politiek:** de kans is aanwezig dat de gemeenteraad (de 'politiek') het college van B&W zal vragen nadere uitleg te geven of ter verantwoording zal roepen.
3. **pers / publiciteit:** de kans is aanwezig dat de pers aandacht aan de calamiteit geeft, hoe klein de calamiteit ook is. De betrokkenen dienen daarom op de hoogte gebracht te worden om voorbereid te zijn op persvragen en om maatschappelijke onrust te kunnen voorkomen.
4. **personeel:** als personeel van een Wmo-aanbieder vanuit de uitoefening van hun werkzaamheden betrokken is bij een calamiteit.

Dit protocol beschrijft de werkwijze die gevolgd wordt bij een calamiteitenmelding. Calamiteiten worden beschouwd als een mogelijkheid om van te leren. Een goede analyse van wat er is fout gegaan en hoe dat in het vervolg kan worden voorkomen, is van belang.

2. Begrippen

Calamiteit en incident

Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die ernstige schadelijke gevolgen heeft, of tot de dood van een inwoner heeft geleid. Soms had een voorval tot schade kunnen leiden. We spreken dan van een incident. Dit protocol gaat nadrukkelijk in hoe er gehandeld moet worden indien er sprake is van calamiteiten.

Een calamiteit wordt 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).

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).

Geweld bij verstrekking van een voorziening is in de Wmo 2015 wordt omschreven als:

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)

Incidenten zijn (in vergelijking met calamiteiten) relatief lichte verstoringen van de dagelijkse gang van zaken bij een Wmo-aanbieder. Soms is het onderscheid tussen een calamiteit en een incident onduidelijk. Een incident kan afhankelijk van de kenmerken van een situatie overgaan in een calamiteit. Het is aan de primair betrokkenen om daaromtrent de inschatting en afwegingen te maken en overeenkomstig te handelen. Bij twijfel hoe te handelen, en of het een incident of een calamiteit betreft, wordt contact gelegd met de toezichthoudend ambtenaar.

Incidenten worden niet gemeld door de Wmo aanbieder aan de toezichthoudend ambtenaar. Wel worden deze door de organisatie zelf geregistreerd en geanalyseerd, en indien nodig besproken met de contractmanagers van de regio Noord Veluwe, zodat ze tot verbeteracties kunnen leiden.

Ook bij gebeurtenissen die volgens bovenstaande definitie geen calamiteit zijn, maar waar er sprake is van een zekere mate van impact in de samenleving of leidt tot maatschappelijke onrust, kan dit protocol in werking worden gesteld en kan de gemeente een onderzoek instellen.

3. Betrokken partijen

Bij een calamiteit zijn verschillende organisaties betrokken, die elk hun eigen verantwoordelijkheden hebben, waaronder:

1. **Gemeenten:** hebben een bestuurlijke verantwoordelijkheid. Zij zijn verantwoordelijk voor een goed functionerend stelsel van zorg en ondersteuning op grond van de Wmo. Hierover legt een wethouder verantwoording af aan de gemeenteraad. Een calamiteit kan een teken zijn van het onvoldoende functioneren van het stelsel en daarmee grote bestuurlijke gevolgen hebben. De gemeente is bovendien verantwoordelijk voor toezicht op Wmo-aanbieders en kan volgend op een calamiteit of incident onderzoek instellen.
2. **Wmo-aanbieders:** hebben een operationele verantwoordelijkheid. De inhoudelijke verantwoordelijkheid voor het verlenen van zorg bij een calamiteit ligt dan ook bij de betreffende instelling.
3. **Politie:** Bij een calamiteit waarbij sprake is van strafbare feiten treedt de strafrechtketen in werking. Politie is verantwoordelijk voor handhaving van de rechtsorde. Dit betekent bij calamiteiten onder andere dat de politie verantwoordelijk is voor opsporing (bij vermissing) en strafrechtelijk onderzoek.

Let op: als er sprake is van samenloop van Wmo-ondersteuning en Jeugdhulp moet ook de Inspectie Jeugdzorg worden betrokken volgens het calamiteitenprotocol Jeugdhulp.

4. Meldingsprocedure

Verplichting tot melden

Aanbieders dienen op grond van artikel 3.4 van de Wmo calamiteiten en geweld te melden aan de toezichthoudende ambtenaar. De melding moet direct, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na de calamiteit schriftelijk/digitaal te geschieden. Wanneer dit niet mogelijk is, dient in ieder geval binnen 3 werkdagen een telefonische melding gedaan te worden bij de toezichthoudende ambtenaar.

Wanneer er een vermoeden bestaat van (mogelijk) maatschappelijke onrust naar aanleiding van de calamiteit of wanneer sprake is van een publicitair gevoelige calamiteit, neemt de aanbieder zo spoedig als mogelijk contact op met de toezichthoudende ambtenaar. Ook wanneer er twijfel bestaat of een melding nodig is, neemt de aanbieder contact op met de toezichthoudende ambtenaar. In overleg zal besloten worden of een calamiteitenmelding nodig is.

Een melding van een calamiteit wordt meestal gedaan door een zorgaanbieder, maar kan ook gedaan worden:

- vanuit politie;
- vanuit media;
- vanuit betrokken personen.

Wanneer er sprake is van maatschappelijke onrust en/of een acute situatie waarbij politie en Openbaar Ministerie zijn betrokken, dan is de veiligheidsdriehoek of regio, met de daar geldende protocollen leidend. De wethouder verantwoordelijk voor Wmo-ondersteuning zal in die situatie overleg hebben met de burgemeester en bijdragen aan de aanpak, onder regie van de burgemeester. Na de acute fase kan onderzoek en verantwoording plaatsvinden, onder regie van de wethouder verantwoordelijk voor Wmo ondersteuning.

Mocht het niet duidelijk zijn of er een instelling betrokken is, is de gemeente die de melding binnenkrijgt verantwoordelijk voor nader onderzoek naar mogelijke betrokkenheid van een instelling.

Inhoud melding

Een melding wordt in de regel digitaal gedaan via de website van de toezichthoudende instantie (Meerinzicht of GGD). Een melding bevat tenminste de volgende elementen:

- a. Dagtekening van de melding.
- b. Gegevens over de inhoud van de calamiteit;
- c. Gegevens over de betrokken cliënt(en), zoals de naam en de geboortedatum van de cliënt(en), geslacht en verblijfplaats.
- d. Gegevens over de aanbieder en de betrokken zorgverleners.
- e. Gegevens over betrokken gemeenten bij de calamiteit.
- f. Informatie over het afhandelen van de calamiteit; hieronder valt ook de informatie of – en zo ja welke – belanghebbenden zijn geïnformeerd over de melding aan de toezichthoudende ambtenaar.
- g. Inschatting van de mogelijkheid dat de calamiteit leidt tot maatschappelijke onrust of de mate waarin deze publiciteit gevoelig is. Dit i.v.m. het op de hoogte brengen van de burgemeester.

Calamiteit zonder melding

1. Als de toezichthoudende ambtenaar niet via een melding maar langs een andere weg van een calamiteit verneemt, verzoekt de toezichthoudende ambtenaar de aanbieder zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen (alsnog) een formele melding te doen.
2. Als een aanbieder niet meldt, ook niet na een verzoek hiertoe, kan de toezichthoudende ambtenaar zelf een onderzoek starten.

Ontvangstbevestiging

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

- a. 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);
- b. de portefeuillehouder(s) van de betrokken gemeente(n) en de verantwoordelijk contractmanager
- c.q. beleidsadviseur.

5. Het onderzoek

Na een melding beoordeelt de toezichthouder Wmo of er onderzoek nodig is naar de calamiteit. In het geval dat er onderzoek nodig is, zal dit door de aanbieder gedaan worden. De Wmo toezichthouder stelt in de ontvangstbevestiging 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 Wmo toezichthouder kan op verzoek van de aanbieder de termijn verlengen.

Als de aanbieder zelf niet de expertise in huis heeft om calamiteiten onderzoek te doen, zal de aanbieder een extern deskundige inhuren. De toezichthouder kan als het onderzoek kwalitatief niet voldoet, vragen om een nieuw onderzoek. Als het heronderzoek ook niet voldoet kan de toezichthouder zelf nader onderzoek doen, ter beoordeling van de gehele situatie. Wanneer de aanbieder onderzoek moet doen, zal de toezichthouder Wmo verwijzen naar de richtlijnen van de inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, van het Ministerie van VWS. De inspecties hebben handvatten opgesteld voor de uitvoering van een verantwoord intern onderzoek en de rapportage over de bevindingen.

<https://www.igj.nl/zorgsectoren/jeugd/melden-jeugdhulpverleners/intern-onderzoek-na-een-incident>

Beëindiging onderzoek

De toezichthouder Wmo beoordeelt na ontvangst van het onderzoeksrapport van de aanbieder of er nader onderzoek nodig is.

Indien de Wmo 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 Wmo toezichthouder het onderzoek.

De Wmo toezichthouder doet van de beëindiging schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd mededeling aan de aanbieder en informeert en adviseert de betrokken colleges.

6. Routing

Een calamiteit dient binnen 3 werkdagen nadat deze heeft plaatsgevonden gemeld te worden. In het onderstaande overzicht kan afgelezen worden waar de melding gedaan wordt. Belangrijk hierbij is te weten welke gemeente verantwoordelijk is. Dat is de gemeente die volgens het woonplaatsbeginsel verantwoordelijk is voor de cliënt. Bij twijfel of de calamiteit gemeld moet te worden, stemt de Wmo-aanbieder dit af met de toezichthoudende instantie.

De gemeenten Ermelo, Harderwijk en Zeewolde hebben Toezicht belegd bij Meerinzicht en de GGD's. In onderstaand schema is te zien waar een calamiteit moet worden gemeld.

Inwoner zelfstandig wonend, met een Wmo indicatie	Oldebroek, Elburg, Nunspeet, Putten	Calamiteit wordt gemeld bij:	GGD NOG https://www.ggdnog.nl/professionals/gemeenten/advies-gezondheidsbeleid/meldpunt-calamiteiten-wmo
	Ermelo en Harderwijk	Calamiteit wordt gemeld bij:	Meerinzicht https://www.meerinzicht.nl/wonen-huishouden-en-invulling-van-uw-dag/aanbieders-wmo/meldpunt-calamiteiten-en-geweldsincidenten-wmo
	Zeewolde	Calamiteit wordt gemeld bij:	GGD Flevoland https://www.ggdflevoland.nl/The-mas/Milieu-en-Toezicht/wmo-toezicht
Inwoner niet zelfstandig wonend, met een Wmo indicatie Beschermd Wonen / Maatschappelijke opvang	Oldebroek, Elburg, Nunspeet, Ermelo, Harderwijk en Putten	Calamiteit wordt gemeld bij:	GGD NOG https://www.ggdnog.nl/professionals/gemeenten/advies-gezondheidsbeleid/meldpunt-calamiteiten-wmo
	Zeewolde	Calamiteit wordt gemeld bij:	GGD Flevoland https://www.ggdflevoland.nl/The-mas/Milieu-en-Toezicht/wmo-toezicht

NB. De Inspectie Gezondheidszorg is belast met het toezicht op de uitvoering van de toezichthoudende functie door gemeenten: het zogenaamde tweedelijns toezicht.

7. Calamiteiten Overleg

Bij een melding wordt de aard en omvang van de calamiteit bepaald. Aan de hand daarvan wordt bepaald of er een calamiteiten overleg dient plaats te vinden. Doel van het calamiteiten overleg is, met de verschillende betrokken partijen, gezamenlijk de juiste aanpak te kiezen. Het belang van de betrokken personen (cliënt, diens naasten, of medewerker van een instelling) dient hierbij voortdurend in het oog te worden gehouden. **De gemeente die de melding heeft ontvangen neemt hierin de leiding.**

Aan het calamiteiten overleg nemen in ieder geval de volgende personen deel:

- a. bestuurder(s) instelling(en);
- b. burgemeester(s) en/of wethouder(s) gemeente(n);
- c. communicatieadviseur(s) instelling(en);
- d. communicatieadviseur(s) gemeente(n).

Afhankelijk van de situatie kan dit overleg ondersteund worden door:

- e. beleidsadviseur(s) betrokken gemeente(n) (Wmo, Openbare Orde en Veiligheid);
- f. betrokken medewerker(s) lokaal team;
- g. vertegenwoordiger zorgkantoor;
- i. de toezichthoudend ambtenaar.

Doel van het calamiteiten overleg:

- a. Afstemmen **informatie** en versterken gemeenschappelijke informatiepositie.
- b. Afstemmen **verantwoordelijkheden**; welke acties zijn er en wie pakt deze op?
- c. Formuleren van een gemeenschappelijke en centrale **boodschap** voor de buitenwereld, afgestemd op de verantwoordelijkheden van betrokken organisaties. Deze boodschap moet zoveel mogelijk beperkt worden tot 'buitenkant informatie': informatie over het proces en de partijen die betrokken zijn. Sluit aan op informatie die op dat moment 'leeft'.
- d. Afspraken maken over het (enkelvoudig) **woordvoederschap**.
- e. Afspraken maken over communicatie **onderling** en media watching.

Vervolgoverleg

In het calamiteiten overleg wordt ook afgestemd wanneer vervolgoverleg zal plaatsvinden. Dit kan zijn bij:

- a. ontwikkelingen betreffende de calamiteit;
- b. het onvoldoende functioneren van het enkelvoudig woordvoederschap of de centrale boodschap.

Onderzoek / evaluatie

Calamiteiten worden altijd onderzocht door de toezichthouder Wmo. De toezichthouder zal de betrokken Wmo-aanbieders informeren indien daar gedurende het onderzoek aanleiding voor is, en rapporteren over de uitkomst van het onderzoek. De gemeente kan het proces rondom de calamiteit evalueren. Hierbij kan aandacht besteed worden aan de communicatie, de tijdigheid en de informatiedeling. De evaluatie kan een aanleiding zijn om het calamiteitenprotocol aan te passen.

8. Stroomdiagram

