

Protocol meldingen calamiteiten en geweld

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Westerkwartier;

Gelet op:

- op grond van artikel 3.4 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) moeten aanbieders in de zin van de Wmo 2015 bij de toezichthouder Wmo en Jeugdwet (hierna: toezichthouder) onverwijld melding doen van:
 - a. iedere calamiteit die bij de verstrekking van de voorziening heeft plaatsgevonden;
 - b. geweld bij de verstrekking van de voorziening.
- De meldingsverplichting heeft ten doel, dat de toezichthouder op de hoogte is van ernstige incidenten en situaties die naar zijn oordeel onderzoek en/of ingrijpen vereisen. 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 toezichthouder de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming, 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.

BESLUIT:

Vast te stellen het volgende Protocol meldingen calamiteiten en geweld

Hoofdstuk 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit protocol wordt verstaan onder:

- a. cliënt: persoon die gebruik maakt van een voorziening op grond van de Wmo of door of namens wie een melding is gedaan als bedoeld in artikel 2.3.2 eerste lid van de Wmo 2015;
- b. college: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Westerkwartier;
- c. melding: een bericht van de aanbieder aan de toezichthouder, over een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een voorziening;
- d. toezichthouder: de toezichthoudende ambtenaar die door het college is aangewezen als toezichthouder Wmo en belast is met het toezicht op de meldingen van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening als bedoeld in artikel 6.1 Wmo 2015.

Artikel 2

Een aanbieder meldt bij de toezichthouder zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 3 werkdagen:

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

Artikel 3

1. Een aanbieder dient een melding in bij de toezichthouder. Het email-adres is toezichtwmo@westerkwartier.nl
2. Het indienen van een melding geschiedt bij voorkeur elektronisch. De aanbieder bevestigt een telefonische melding elektronisch zo spoedig mogelijk.

Hoofdstuk 2 PROCEDURE MELDINGEN

Artikel 4 Melding

1. Een melding van een calamiteit of 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 de calamiteit of van het geweld;
 - d. de functie van de betrokken beroepskracht;
 - e. de naam, de contactgegevens en de geboortedatum van de betrokken cliënt;
 - f. een feitelijke omschrijving van de calamiteit of het geweld en de datum waarop deze heeft plaatsgehad;
 - g. de functie van de personen, anders dan de betrokken cliënt, die bij de calamiteit waren betrokken, dan wel jegens wie het geweld is gepleegd en bij het geweld waren betrokken;
 - h. een beknopte omschrijving van de acties die door of namens de aanbieder zijn en zullen worden ondernomen, en de termijn waarbinnen deze zullen plaatsvinden:
 - om de calamiteit of het geweld te onderzoeken;
 - ter beperking of tot bevordering van herstel van de gevolgen van de calamiteit of het geweld;
 - om de cliënt, diens wettelijke vertegenwoordiger of diens nabestaanden in te lichten over de calamiteit of het geweld en de maatregelen die de aanbieder naar aanleiding daarvan neemt of zal nemen.
2. In de melding van een calamiteit of het geweld wordt vermeld of die gebeurtenis vanwege 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 toezichthouder alle gegevens die deze nodig heeft voor het onderzoeken van de melding.

Artikel 5 Rechten van betrokkenen in de zin van de AVG

1. Cliënt en bij de calamiteit of geweld betrokken personen waarvan persoonsgegevens worden verwerkt worden aangemerkt als betrokkene in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming.
2. Cliënt en betrokken personen hebben het recht;
 - a. om hun persoonsgegevens over te dragen.
 - b. om hun persoonsgegevens te laten wissen.
 - c. op inzage in de over hen verwerkte persoonsgegevens.
 - d. om de over hen verwerkte persoonsgegevens te wijzigen en aan te vullen.
 - e. om een beperking op de verwerking van persoonsgegevens te eisen.
 - f. om bezwaar maken tegen de gegevensverwerking.
3. Wettelijke verplichtingen kunnen de uitoefening van de rechten uit lid 2 beperken.

Artikel 6

1. De toezichthouder bevestigt de ontvangst van een melding zo spoedig mogelijk elektronisch aan de aanbieder en stelt de betrokken colleges hiervan op de hoogte.
2. Indien niet voldaan is aan artikel 4, stelt de toezichthouder de aanbieder in de gelegenheid binnen een daarbij te stellen termijn de melding aan te vullen.
3. De toezichthouder verstuurt binnen vier weken na de ontvangstbevestiging (of na de termijn, bedoeld in het tweede lid) elektronisch aan de aanbieder een beknopte omschrijving van de acties die de toezichthouder zal ondernemen en doet daarbij mededeling van de termijn waarbinnen een en ander zal plaatsvinden.

Artikel 7

1. Na een melding vergaart de toezichthouder voldoende kennis van de relevante feiten en belangen om te kunnen vaststellen of de situatie een bedreiging kan zijn voor de veiligheid van cliënten of de maatschappelijke ondersteuning of anderszins voor het leveren van verantwoorde maatschappelijke ondersteuning en aanleiding kan geven tot het nemen van maatregelen.

2. De toezichthouder stelt in de bevestiging, bedoeld in artikel 6, eerste lid, de aanbieder in de gelegenheid om binnen een termijn van zes weken met inachtneming van de in de bijlage gestelde eisen, eerst zelf onderzoek te doen naar de relevante feiten, tenzij de aard van de melding of informatie over de aanbieder de toezichthouder aanleiding geeft dit niet te doen. De toezichthouder kan op verzoek van de aanbieder de termijn verlengen.
3. De toezichthouder kan te allen tijde zelf onderzoek verrichten, indien hij dat nodig oordeelt.
4. Indien de toezichthouder zelf het onderzoek doet:
 - a. deelt hij elektronisch aan de aanbieder mede binnen welke termijn het onderzoek zal plaatsvinden;
 - b. hoort hij de aanbieder en 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 hij 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 ambtsedig 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 ondertekende reacties worden als bijlage gevoegd bij het verslag en in het verslag verwerkt dan wel gemotiveerd terzijde gelegd.

Artikel 8 Onderzoek door aanbieder

1. Indien de toezichthouder op grond van het onderzoek door de aanbieder vaststelt dat de aanbieder de aangelegenheid waarop de melding betrekking heeft, naar het oordeel van de toezichthouder zorgvuldig heeft onderzocht en de aanbieder een adequaat verbeterplan heeft opgesteld, beëindigt de toezichthouder het onderzoek naar aanleiding van de melding.
2. De toezichthouder deelt de beëindiging elektronisch en gemotiveerd mede aan de aanbieder en informeert en adviseert de betrokken colleges. De aanbieder stelt de betrokken cliënt in kennis van de beëindiging van het onderzoek.
3. Deze schriftelijke of elektronische mededeling bevat een weergave van het onderzoek en de conclusies uit het eigen onderzoek van de aanbieder en de genomen maatregelen.

Artikel 9 Onderzoek door toezichthouder

1. Na beëindiging van zijn onderzoek legt de toezichthouder de relevante feiten vast in een concept-rapport.
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. Zij ondertekenen hun reactie.

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 toezichthouder een rapport vast omtrent het onderzoek van de melding. Het rapport bevat de relevante feiten, de reacties van de aanbieder en personen, bedoeld in artikel 9, derde lid, de conclusies van de toezichthouder en een advies over de te nemen maatregelen.
2. Indien de toezichthouder wezenlijk van mening verschilt met degenen, die hebben gereageerd als bedoeld in artikel 9, derde lid 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 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 over de vervolgacties.
4. De toezichthouder stuurt een afschrift van het rapport aan de bij het onderzoek betrokken natuurlijke personen of rechtspersonen.

Hoofdstuk 3 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 11

Indien de toezichthouder 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 3 tot en met 10.

Artikel 12

De toezichthouder verwerkt de gegevens uit de meldingen anoniem en 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 toezichthouder worden door de colleges vastgesteld en ter kennis gebracht van de betrokken gemeenteraden.

Artikel 13

Deze beleidsregels treden in werking op 1 januari 2020.

Artikel 14

Deze regeling wordt aangehaald als Protocol meldingen calamiteiten en geweld.

Dit besluit treedt in werking op 1 januari 2021.

*Aldus besloten op 15 december 2020,
het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Westerkwartier,
A. van der Tuuk, burgemeester
E. Paré, loco-secretaris*

Bijlage behorend bij art. 7, tweede lid

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

Deze richtlijn bepaalt aan welke voorwaarden de rapportage over het onderzoek, genoemd in art. 7, tweede lid moet voldoen. Op basis van de rapportage kijkt de toezichthouder zowel naar de uitkomst van het onderzoek van de calamiteit of het geweld als naar de onderzoeksmethode. Verloopt het onderzoeksproces adequaat en zorgvuldig dan kan de toezichthouder concluderen dat tekortkomingen leiden tot SMART^[1] geformuleerde verbetermaatregelen die worden geborgd door de bestuurder van de aanbieder^[2].

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 een commissie die voldoende deskundig is en bij voorkeur bestaat uit onafhankelijke personen. Waar mogelijk wordt deze analyse uitgevoerd en gedragen door een team met 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 moeten de volgende aspecten aan de orde komen:

1. Gegevens van de cliënt welke van belang zijn voor het rapport, zoals zorgzwaarte.
2. Datum calamiteit of geweld, datum van melden bij de bestuurder,
3. Samenstelling van de onderzoekscommissie:
 - Functie en vakdiscipline 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?
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 comorbiditeit
 - Risicotaxatie, bijvoorbeeld bij suïcide of delier
 - Toezicht op cliënt
 - Gehanteerde landelijke of interne richtlijnen en protocollen dan wel motivering bij afwijking daarvan.
 - 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.
 - Betrokkenheid Openbaar Ministerie met beschrijving.
 - 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. De conclusies van de onderzoekscommissie
9. De verbetermaatregelen en de aansluiting op de basisoorzaken. De getroffen en voorgenomen verbetermaatregelen;

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 zijn geformuleerd? Hoe gaat de bestuurder de verbetermaatregelen implementeren? Is het duidelijk voor wie deze zijn bestemd en hoe deze worden geborgd?

[1] SMART Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden

[1] Indien er geen bestuurder is wordt bedoeld de eigenaar of hoofdverantwoordelijke van de aanbieder