



Heeft u vragen? Wij zijn bereikbaar via
telefoonnummer: 078-770 8500 of
wmotoezicht@ggdzhz.nl

Procedure voor zorgaanbieders inzake het melden van calamiteiten en (gewelds)incidenten in het kader van Wmo-toezicht

Versie 7 januari 2021

1. Inleiding meldingsplicht

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het toezicht op de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: de Wmo). De gemeenten in de Drechtsteden, de gemeenten Molenlanden en Gorinchem en centrumgemeente Dordrecht (i.h.k.v. Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang) hebben de directeur publieke gezondheid van GGD Zuid-Holland Zuid (onderdeel van de Dienst Gezondheid en Jeugd Zuid Holland Zuid) aangewezen als hun Wmo-toezichthouder, voor toezicht op kwaliteit.

Wmo-aanbieders moeten op grond van artikel 3.4 en 6.1 van de Wmo 2015 calamiteiten en (gewelds)incidenten die gevolgen hebben voor cliënten, melden aan de Wmo-toezichthouder, ergo GGD Zuid-Holland Zuid. De wetstekst luidt:

De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar onverwijld melding van:

- a. iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
 - b. geweld bij de verstrekking van een voorziening
- die consequenties hebben voor de cliënt(en).

Het betreft Wmo-aanbieders:

- die zijn gecontracteerd (Zorg in Natura) door gemeenten in de Drechtsteden, de gemeenten Molenlanden en Gorinchem en centrumgemeente Dordrecht.
- die zorg/ondersteuning verstrekken aan Pgb-houders die hun Pgb voor Wmo verkrijgen van genoemde gemeenten.

Het gaat zowel om calamiteiten en geweld bij Wmo-maatwerkvoorzieningen als algemene voorzieningen Wmo.

Waarom moeten calamiteiten en (gewelds)incidenten worden gemeld?

Het is belangrijk om te leren van calamiteiten en (gewelds)incidenten, omdat dit de kans op herhaling kan verkleinen. De Wmo-aanbieder moet de calamiteit of het (gewelds)incident onderzoeken, om op die manier de oorzaak vast te stellen. Passende maatregelen kunnen de oorzaak aanpakken en de Wmo-voorziening op die manier veiliger maken.

Zorg in Natura en Persoonsgebonden budget

De Wmo-aanbieders in de gemeenten Molenlanden, Gorinchem en in de Drechtsteden, inclusief centrumgemeente Dordrecht, zijn door hun contracterende gemeenten (en/of de inkooporganisatie zoals de Sociale Dienst Drechtsteden) geïnformeerd over de plicht om te melden bij de GGD als Wmo-toezichthouder indien er sprake is van calamiteiten of (gewelds)incidenten die consequenties hebben voor cliënten.

Indien de Wmo-voorziening wordt gefinancierd met persoonsgebonden budgetten, ligt de sturing op kwaliteit die de Wmo-aanbieder biedt, bij de Pgb-houder zelf. De Pgb-houder wordt geacht (in ieder geval als er sprake is van formele Pgb-zorg) zijn/haar Pgb-aanbieder te informeren over de procedure voor calamiteiten en (gewelds)incidenten. De Pgb-aanbieder behoort ook calamiteiten en (gewelds)incidenten te melden bij de GGD.

2. Definities en afbakening

Definitie calamiteit:

Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de ondersteuning, en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor de cliënt heeft geleid.

Voorbeelden van een calamiteit:

- elk onverwacht en onbedoeld overlijden van een cliënt;
- elke suïcide(poging) van een cliënt;
- een vermissing van een cliënt.

Definitie geweld bij de verstrekking van een voorziening:

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 verblijft.

Voorbeelden van geweld bij de vertrekking van een voorziening:

- ernstig en/of blijvend lichamelijk en psychisch letsel van een cliënt of van een ander, als gevolg van het handelen van een cliënt;
- ernstig grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door en jegens cliënten, door anderen.

In welk geval melden?

De gemeenten in de Drechtsteden en de gemeenten Molenlanden en Gorinchem bepalen, mede op basis van de Wmo, in welke gevallen zorgaanbieders verplicht zijn om een calamiteit of geweldsincident te melden. Dat houdt in dat, bij betrokkenheid van cliënten uit de Drechtsteden, gemeente Molenlanden of Gorinchem, iedere mogelijke calamiteit en ieder mogelijk geweldsincident bij de verstrekking van een voorziening gemeld dient te worden bij de toezichthouder. De toezichthouder neemt vervolgens contact op met de melder en weegt per situatie af of er sprake is van een calamiteit of geweldsincident, die of dat mogelijk samenhangt met een tekortkoming in de kwaliteit van de ondersteuning. Als dat zo is, dan worden er vervolgspraken met de zorgaanbieder gemaakt.

Niet duidelijk óf u moet melden? Bij twijfel kunt u altijd bellen.

Soms is in de praktijk het verschil tussen een calamiteit en een (gewelds)incident niet volledig duidelijk, bijvoorbeeld als de ernst van de schade nog niet duidelijk is. Nader onderzoek is soms nodig om hier duidelijkheid in te verschaffen.

Twijfelt u of u een melding moet doen? U kunt altijd telefonisch contact met GGD ZHZ opnemen (078-770 8500). Dan kan de GGD hierover meedenken en u adviseren.

Calamiteiten en (gewelds)incidenten met gevolgen voor personeel

Calamiteiten en (gewelds)incidenten op de werkvloer tijdens het uitvoeren van het beroep, die nadelig effect hebben voor personeelsleden, bijvoorbeeld ten gevolge van een (gewelds)incident met een cliënt, moeten door de Wmo-aanbieder worden gemeld bij de Inspectie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Zie <https://www.inspectieszw.nl/melden>

Het gaat om steekincidenten, geweldsincidenten en ander onheil dat leidt tot overlijden, invaliditeit en/of ziekenhuisopname. Als stelregel kan worden aangehouden dat een melding moet worden gedaan als het personeelslid zich gedurende minimaal één dag ziekmeldt en hulp nodig heeft van een arts, danwel als er sprake is van overlijden.

Ook als nog onduidelijk is of er sprake is van blijvend letsel bij het personeelslid, is het raadzaam om het (gewelds)incident bij de inspectie SZW te melden.

Als er zowel voor personeelsleden als cliënten nadelige gevolgen zijn, dan meldt u zowel bij de GGD (i.v.m. effect cliënt) als bij de arbeidsinspectie (i.v.m. effect personeel).

Signalen die niet via de aanbieder binnenkomen (cliënt, rijksinspecties)

De Wmo-aanbieder meldt dus calamiteiten en (gewelds)incidenten bij de GGD.

De situatie doet zich wel eens voor dat cliënten of iemand uit hun netwerk in eerste instantie aankloppen bij de gemeente, sociale dienst, of de GGD met een melding over een (ernstig) incident of een calamiteit, gerelateerd aan ondersteuning op basis van de Wmo. In dat geval vraagt de gemeente, sociale dienst of GGD ZHZ toestemming aan de meldende cliënt (of iemand uit het netwerk) of hij/zij ermee akkoord gaat dat de GGD zijn/haar gegevens en verstrekte informatie mag gebruiken. Deze toestemming moet schriftelijk worden gegeven door de meldende cliënt. De meldende cliënt vult hiertoe een toestemmingsverklaring in. Hierna mag de GGD contact opnemen met de Wmo-aanbieder over de melding. Als de GGD contact opneemt met de Wmo-aanbieder, kan zij de Wmo-aanbieder vragen alsnog een melding te doen bij de GGD.

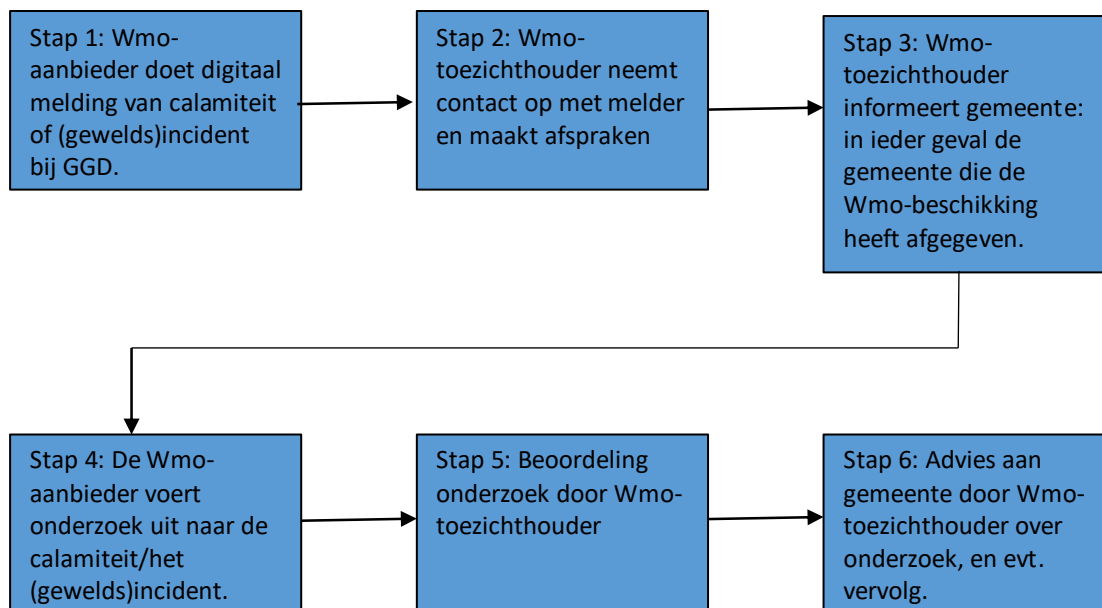
Indien één van de rijksinspecties (bijvoorbeeld IGJ, iSZW) een melding door een Wmo-aanbieder doorgeeft aan de GGD over een calamiteit/(gewelds)incident, dan neemt de GGD contact op met de Wmo-aanbieder. Zij verzoekt de Wmo-aanbieder zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen, (alsnog) een formele melding te doen bij de GGD.

Indien één van de rijksinspecties (bijvoorbeeld IGJ, iSZW) een melding door een cliënt doorgeeft aan de GGD over een calamiteit/(gewelds)incident die gerelateerd is aan ondersteuning uit de Wmo, dan vraagt de GGD aan de rijksinspectie om de cliënt rechtstreeks contact op te laten nemen met de GGD. Als de cliënt vervolgens toestemming geeft, kan de GGD contact opnemen met de Wmo-aanbieder.

Als een cliënt een klacht heeft (niet zijnde een ernstig incident of een calamiteit), dan maakt de cliënt in principe gebruik van de klachtenprocedure van de aanbieder. Waarna de aanbieder indien nodig melding doet bij de GGD. In het geval van een klacht verwijst de gemeente of de GGD door naar de Wmo-aanbieder, en geven daarbij aan dat indien de aanbieder geen gehoor geeft, de cliënt wederom contact met de gemeente of GGD ZHZ kan opnemen. Dan meldt de gemeente dit bij de GGD, en neemt GGD ZHZ (mits met toestemming van de cliënt) contact op met de Wmo-aanbieder.

3. Procedure

Bij melding van calamiteiten en (gewelds)incidenten hanteert GGD ZHZ de volgende procedure, bestaande uit zes stappen.



Stap 1: Wmo-aanbieder doet digitaal melding van calamiteit of (gewelds)incident bij GGD

Bij een calamiteit of (gewelds)calamiteit moet de Wmo-aanbieder nagaan bij welke gemeente de cliënt zijn/haar beschikking heeft gekregen voor de Wmo-voorziening. Als dat de gemeenten zijn in de Drechtsteden de gemeente Molenlanden of Gorinchem, dan doet de Wmo-aanbieder zijn melding bij de GGD Zuid-Holland Zuid. Gaat het om een cliënt die bijvoorbeeld dagbesteding ontvangt in Gorinchem, maar woonachtig is in gemeente Utrecht, en van gemeente Utrecht de beschikking heeft ontvangen, dan moet de Wmo-aanbieder melden bij GGD Utrecht.

De zorgaanbieder moet de melding van de calamiteit of het (gewelds)incident zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na de calamiteit / het (gewelds)incident doen bij de GGD. Dat gebeurt via een webformulier op de website van DG&J ZHZ, te vinden via de link <https://www.dienstgezondheidjeugd.nl/professionals/wmo-toezicht>. De melder verstrekt de gevraagde gegevens via dit meldformulier.

Als een aanbieder niet meldt, ook niet na een verzoek hiertoe, informeert de GGD de gemeente die een contract heeft afgesloten met de desbetreffende aanbieder of die het Pgb verstrekt.

Stap 2: Wmo-toezichthouder neemt contact op met melder en maakt afspraken

Na het melden beoordeelt de Wmo-toezichthouder de digitale melding. Binnen drie werkdagen neemt de Wmo-toezichthouder telefonisch contact op met de Wmo-aanbieder om de melding kort door te spreken. Hierbij komt een aantal onderwerpen aan de orde:

- Verrijking van de melding

Op basis van de Wmo 2015 en de Algemene wet bestuursrecht heeft de Wmo-toezichthouder de bevoegdheid om benodigde informatie voor het onderzoeken van de melding te verzamelen. Daarmee wordt de melding verrijkt. De Wmo-aanbieder is verplicht om die informatie te verstrekken aan de GGD. De bepalingen in de Wet bescherming persoonsgegevens garanderen de geheimhouding.

- Evt. benodigde inschakeling andere inspectiediensten, zoals Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Indien iemand betrokken is bij de calamiteit of het (gewelds)incident, die (ook) zorg ontvangt via WLZ, Jeugdwet of Zorgverzekeringswet, dan is de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd de wettelijk aangewezen instantie waarbij de calamiteiten of incidentmelding gedaan moet worden. Het kan bijvoorbeeld gaan om een situatie waarbij mede-bewoners zijn betrokken die zorg via de WLZ ontvangen. Of bij een cliënt die een suïcide(poging) doet, die zowel Wmo-zorg als zorg via de zorgverzekeringswet (bijv. psychiatrische zorg) ontving.

Indien de IGJ nog niet op de hoogte is van de melding, verzoekt de Wmo-toezichthouder de meldende Wmo-aanbieder zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen, ook een melding te doen bij de IGJ. Als er onduidelijkheid is over benodigde betrokkenheid van de IGJ, neemt de Wmo-toezichthouder zelf contact op met de IGJ voor afstemming over de casus.

Indien de IGJ een onderzoek verricht naar een casus, dan doet de GGD als Wmo-toezichthouder geen onderzoek op dezelfde aspecten van de calamiteit. De GGD onderhoudt dan contacten met de IGJ gedurende het onderzoek waar nodig, en in ieder geval na afloop van het onderzoek.

Als personeel bij de Wmo-aanbieder een schadelijk effect ondervindt van de calamiteit of het (gewelds)incident met een cliënt, verzoekt de GGD de Wmo-aanbieder om ook melding te doen bij de Inspectie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Voor de samenwerking/afstemming tussen de GGD als Wmo-toezichthouder en andere inspectiediensten baseren wij ons op het *"Afsprakenkader en draaiboeken. Voor de afstemming van het Wmo-toezicht van de gemeente en het nalevings- en stelseltoezicht van de rijksinspecties in het sociaal domein."*

<https://www.igj.nl/documenten/toetsingskaders/2017/06/01/afsprakenkader-en-draaiboeken-voor-de-afstemming-van-het-wmo-toezicht-van-de-gemeente-en-het-nalevings-en-stelseltoezicht-van-de-rijksinspecties-in-het-sociaal-domein>

- Bij acute bedreiging van de veiligheid:

De GGD als Wmo-toezichthouder beoordeelt, op grond van de melding of op basis van extra te verzamelen informatie, of er sprake is van een acute bedreiging van de veiligheid van cliënten of medewerkers, waardoor direct maatregelen genomen moeten worden. Als de GGD meent dat in verband met de veiligheid van de (overige) betrokkene(n) of in het belang van de Wmo-voorziening onmiddellijk maatregelen moeten worden genomen, kan zij de Wmo-aanbieder verplichten tot het nemen van maatregelen.

- Zelfonderzoek door de Wmo-aanbieder n.a.v. calamiteit of (gewelds)incident:

In principe doet de Wmo-aanbieder zelf onderzoek naar de calamiteit of naar het (gewelds)incident dat heeft plaatsgevonden en maakt daarvan een rapportage. GGD ZHZ heeft daarvoor een richtlijn beschikbaar die naar de Wmo-aanbieder wordt gemaild, met de volgende elementen:

1. Algemene gegevens
2. Wie voert het onderzoek uit en op welke wijze wordt dit gedaan?
3. Chronologische reconstructie voorafgaand aan calamiteit of (gewelds)incident
4. Oorzakenanalyse en conclusies

5. Verbetermaatregelen en implementatie

6. Beschrijving van de nazorg aan betrokkenen

Hierbij maakt de Wmo-aanbieder gebruik van een analysemethode. Dat kan bijvoorbeeld Prisma Light zijn. De keuze daarin is vrij.

De Wmo-aanbieder heeft na melding vier weken de tijd om het onderzoek te doen en daarvan een rapportage op te stellen.

- Vastleggen afspraken

De afspraken die tijdens het telefoongesprek worden gemaakt, worden op schrift vastgelegd door de GGD. De Wmo-aanbieder ontvangt hiervan een afschrift.

Stap 3: Wmo-toezichthouder informeert gemeente: in ieder geval de gemeente die de Wmo-beschikking heeft afgegeven

- Na het telefoongesprek met de Wmo-aanbieder en het maken van afspraken, stelt de Wmo-toezichthouder de contactambtenaar van de gemeente die de Wmo-beschikking heeft verstrekt in kennis van ontvangst van de melding van de Wmo-aanbieder, die betrekking heeft op haar burger(s). Hierbij wordt een korte toelichting gegeven op de aard van de melding. De contactambtenaar kan desgewenst de wethouder over de calamiteit of het (gewelds)incident informeren.
- Afhankelijk van de ernst van de situatie informeert GGD ZHZ ook de gemeente waar de calamiteit of het (gewelds)incident zich heeft voorgedaan (dit indien calamiteit of incident in een andere gemeente heeft plaatsgevonden dan waar de cliënt woonachtig is).

Stap 4: De Wmo-aanbieder voert onderzoek uit naar de calamiteit/het (gewelds)incident

- De Wmo-aanbieder voert het onderzoek uit conform stappenplan en een analysemethode (zie bij stap 2).
- De Wmo-toezichthouder hecht veel belang aan de inbreng van de betrokken cliënt (indien mogelijk), wettelijke vertegenwoordigers of nabestaanden bij het vaststellen van de feiten en het beschrijven van de gebeurtenissen.
- De Wmo-aanbieder stelt de Wmo-toezichthouder binnen de vastgestelde onderzoekstermijn van vier weken schriftelijk op de hoogte van het verrichte onderzoek, de resultaten en de verbetermaatregelen.
- Gedurende de onderzoeksperiode van vier weken mag de Wmo-aanbieder gemotiveerd verlenging aanvragen en neemt de Wmo-toezichthouder een besluit op dit verzoek. Bijvoorbeeld als het om een complexe casus gaat die heeft plaatsgevonden in de keten of als er externe deskundigheid nodig is voor het onderzoek.

Stap 5: Beoordeling onderzoek door Wmo-toezichthouder

- De Wmo-aanbieder stuurt het onderzoeksrapport op naar GGD ZHZ. De Wmo-toezichthouder beoordeelt dit rapport.
- Wanneer de Wmo-toezichthouder constateert dat de Wmo-aanbieder het onderzoek zorgvuldig heeft uitgevoerd, en voldoende maatregelen neemt of gaat nemen vanuit de intentie om herhaling te voorkomen, en van oordeel is dat de veiligheid van cliënten/bewoners en de kwaliteit van zorg is geborgd, beëindigt de Wmo-

toezichthouder het onderzoek. De Wmo-toezichthouder brengt met een brief de Wmo-aanbieder op de hoogte dat het onderzoek is afgerond. In deze brief wordt op hoofdlijnen de casus toegelicht (persoonsgegevens worden niet opgenomen), en de verbetermaatregelen worden vermeld.

- De complete onderzoeksrapportage met persoonsgegevens mag uitsluitend worden gedeeld met toezichthouders die hiertoe persoonlijk zijn benoemd en een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend. (GGD-toezichthouders, toezichthouders rechtmatigheid bij de gemeenten, toezichthouders bij de rijksinspecties). Uitwisseling vindt plaats via een beveiligde mailomgeving.
- Als het onderzoek door de Wmo aanbieder van onvoldoende kwaliteit is en niet voldoet aan de eisen van de Wmo-toezichthouder, kan de Wmo-toezichthouder besluiten a) de Wmo-aanbieder te vragen om ontbrekende informatie aan te vullen, binnen een gestelde termijn, b) het onderzoek zelf te doen of c) onderdelen van het onderzoek over te nemen.

Stap 6: Advies aan gemeente door Wmo-toezichthouder over onderzoek en evt. vervolg

GGD ZHZ informeert de gemeente per brief:

- Dat de Wmo-aanbieder een onderzoek heeft verricht en wat de uitkomsten daarvan waren.
- Dat het onderzoek is afgerond.
- Hoe de GGD oordeelt over de maatregelen die de Wmo-aanbieder naar aanleiding van de calamiteit of het (gewelds)incident heeft genomen of gaat nemen.
- GGD ZHZ adviseert de gemeente over de handhaving van de door de Wmo-aanbieder genomen of te nemen maatregelen.
- De gemeente kan de informatie uit de beoordeling van de Wmo-toezichthouder opvatten als signaal, waarna zij besluit om de Wmo-toezichthouder in een later stadium een (reactief) onderzoek te laten doen bij de Wmo-aanbieder.
- Als er bij de Wmo-aanbieder ook cliënten zitten die zorg ontvangen via de Wlz of de zorgverzekeringswet, en de toezichthouder maakt zich zorgen over de kwaliteit van zorg bij de desbetreffende aanbieder, dan worden de uitkomsten van het onderzoek met betrokken rijksinspecties (bijv. de IGJ) gedeeld.

4. Strafbare feiten en maatschappelijke onrust

Als de Wmo-toezichthouder in enige fase van het onderzoek een redelijk vermoeden heeft dat er sprake is van een strafbaar feit, brengt hij dit, in overleg met de contactambtenaar van de gemeente, meteen ter kennis van politie/justitie.

Bij een strafrechtelijk onderzoek maakt de Wmo-toezichthouder met politie/justitie afspraken om het onderzoek niet in de weg te staan en geïnformeerd te worden over het verloop van het onderzoek. De Wmo-toezichthouder onthoudt zich van onderzoek gedurende het politie-onderzoek.

Wanneer er maatschappelijke onrust is of kan ontstaan, kan de Wmo-toezichthouder zorgdragen voor het opstarten van crisisinzet door GGD Zuid-Holland Zuid. Dit gebeurt via de dienstdoende procesleider Psychosociale Hulpverlening.

5. Periodiek informeren gemeenten

Het uitgangspunt bij meldingen van calamiteiten en (gewelds)incidenten is dat Wmo-aanbieders, gemeenten en de Wmo-toezichthouder samenwerken aan het continu verbeteren van de kwaliteit van het aanbod, en daarmee ook aan het minimaliseren van kwaliteitsrisico's.

De Wmo-toezichthouder zal periodiek de gemeenten informeren over aantallen meldingen en soorten meldingen.

Wanneer er onverwacht weinig meldingen zijn gedaan in een periode, zal de Wmo-toezichthouder dit melden bij de gemeenten. De Wmo-toezichthouder zal dan adviseren de calamiteiten- en (gewelds)incidentenprocedure nogmaals onder de aandacht van Wmo-aanbieders te brengen.