



# Protocol Calamiteiten & geweldsincidenten

Wm

Definitieve versie  
Datum 01-02-2024

GEMEENTE  
**NOARD**  
**EAST** FRYSLÂN

## COLOFON

### **Gemeente Noardeast-Fryslân**

Postbus 1

9100 AA Dokkum

Tel. (0519) 29 88 88

[info@noardeast-fryslan.nl](mailto:info@noardeast-fryslan.nl)

[www.noardeast-fryslan.nl](http://www.noardeast-fryslan.nl)

## INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>WETTELIJK KADER EN DEFINITIES .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>Definitie .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>MELDPROCEDURE.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1</b>	<b>Meldpunt.....</b>	<b>5</b>
<b>3.2</b>	<b>Afstemming .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>ZELFONDERZOEK CALAMITEIT .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1</b>	<b>Onderzoek Wmo-toezichthouder .....</b>	<b>6</b>
<b>4.2</b>	<b>Landelijke inspectie .....</b>	<b>6</b>
<b>4.3</b>	<b>Afronding onderzoek.....</b>	<b>6</b>
<b>4.4</b>	<b>Vereisten rapportage zelfonderzoek .....</b>	<b>6</b>
	<b>BIJLAGE</b>	
	.....	
	.....	<b>8</b>

## 1 INLEIDING

**In de Wmo 2015 is bepaald dat aanbieders melding moeten doen bij de Wmo-toezichthouder in het geval van een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een Wmo voorziening. In de verordening maatschappelijke ondersteuning en in het Programma van Eisen voor de aanbesteding Wmo 2022 - Begeleiding en Huishoudelijke Hulp - is opgenomen dat de gemeente een regeling treft voor het melden van calamiteiten en geweld. Dit heeft geleid tot het Protocol calamiteiten en geweldsincidenten Wmo.**

Dit protocol beschrijft de werkwijze die gevolgd wordt bij een melding van een calamiteit of geweldsincident tijdens de levering van Wmo-ondersteuning. Het protocol is bedoeld voor aanbieders (hoofd- en onderaannemers) die Wmo-ondersteuning bieden. Dit betreft zowel (collectieve) maatwerkvoorzieningen als algemene voorzieningen.

Het protocol is gericht op het onderzoeken van de gebeurtenis. Calamiteiten en incidenten bij de levering van Wmo-ondersteuning kunnen niet altijd voorkomen worden, maar er is vaak wel iets van te leren. Door zorgvuldig onderzoek te doen naar de omstandigheden rond de calamiteit kan de kwaliteit van Wmo-ondersteuning in de toekomst verbeteren en kunnen risico's verminderen.



## 2 WETTELIJK KADER EN DEFINITIES

**Artikel 3.4 van de Wmo geeft het volgende aan: ‘De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, onverwijld melding van: a. iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden; b. geweld bij de verstrekking van een voorziening.**

### 2.1 Definitie

In art. 1.1.1 van de Wmo worden een calamiteit en geweld als volgt gedefinieerd.

#### 2.1.1 Calamiteit

Een 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.’

#### 2.1.2 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.’ (Hierna: het geweldsincident).

#### 2.1.3 Suïcides en pogingen tot suïcide

Ook suïcides en pogingen tot suïcide met ernstig letsel tot gevolg vallen onder dit wettelijk kader en moeten gemeld worden bij de toezichthoudende ambtenaar (hierna: de Wmo-toezichthouder).

#### 2.1.4 Andere melding

Naast wettelijk verplichte calamiteits- en geweldsmeldingen adviseert de Wmo-toezichthouder ook andere gebeurtenissen te melden waarvan het goed is dat de Wmo-toezichthouder daarover geïnformeerd wordt. Denk hierbij aan gebeurtenissen die leiden tot veel media-aandacht en maatschappelijke onrust, of waarbij ernstige tekortkomingen in de Wmo ondersteuning zijn geconstateerd, of gevolg hebben voor de (veiligheid van) cliënten door toedoen van een medewerker van een aanbieder. Een ‘andere melding’ kan op dezelfde wijze worden gemeld als een calamiteit of een geweldsincident.

#### 2.1.5 Aanbieder: hoofdaannemer en onderaannemer

Met aanbieder wordt bedoeld de hoofdaannemer of de onderaannemer van Wmo-ondersteuning. De hoofdaannemers zijn de opdrachtnemers van de Wmo aanbesteding. De hoofdaannemers kunnen onderaannemers inzetten voor de uitvoering van de Wmo-ondersteuning.

De hoofdaannemer is primair verantwoordelijk voor de kwaliteit van de ondersteuning. Daarom moet de hoofdaannemer altijd betrokken worden bij de melding van en het onderzoek naar de calamiteit of het geweldsincident.

## 3 MELDPROCEDURE

**De calamiteit of het geweldsincident moet zo spoedig mogelijk ('onverwijld') worden gemeld. Dit houdt in binnen 3 werkdagen na vaststelling van de calamiteit of het geweldsincident. Bij twijfel of er sprake is van een calamiteit of geweld kan contact opgenomen worden met de Wmo-toezichthouder. Als de Wmo-toezichthouder niet via een aanbieder een melding ontvangt maar langs een andere weg van de calamiteit of het geweldsincident verneemt, dan verzoekt de Wmo-toezichthouder de aanbieder zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen, (alsnog) een melding te doen. Als een aanbieder niet meldt, ook niet na een verzoek hiertoe, kan de Wmo-toezichthouder een onderzoek bij de aanbieder starten.**

### 3.1 Meldpunt

Een aanbieder kan telefonisch, per mail of via de website van de gemeente een melding indienen bij de Wmo-toezichthouder. Na een telefonische melding wordt de aanbieder altijd verzocht om het meldingsformulier in te vullen.

Telefonisch: (0519) 29 88 88

Per email: [toezichtwmo@noardeast-fryslan.nl](mailto:toezichtwmo@noardeast-fryslan.nl)

#### **De melding omvat:**

- a. soort melding (calamiteit, geweldsincident, andere melding)
- b. gegevens meldende aanbieder
- c. gegevens betrokkene
- d. gegevens gebeurtenis: datum, plaats, beschrijving, direct ondernomen acties, communicatie  
instanties/personen, wat is gedaan aan nazorg.

De Wmo-toezichthouder bevestigt de ontvangst van een melding binnen 3 werkdagen en beoordeelt of er reden is voor een onderzoek.

### 3.2 Afstemming

Bij een calamiteit of geweldsincident waar meer gemeenten bij betrokken zijn, vindt afstemming plaats met de Wmo-toezichthouders van de betreffende gemeenten. Wanneer sprake is van (dreigende) maatschappelijke onrust en/of (verwachte) media-aandacht, informeert de Wmo-toezichthouder de burgemeester en de ambtenaar openbare orde en veiligheid (OOV). Bij een calamiteit of geweldsincident waarbij sprake is van strafbare feiten treedt de strafrechtketen in werking. Bij strafrechtelijk onderzoek is de driehoek burgemeester-openbaar ministerie-politie leidend.

## 4 ZELFONDERZOEK CALAMITEIT

**De aanbieder wordt over het algemeen gevraagd zelf onderzoek te doen. Het onderzoek gaat over de achtergrond van de gebeurtenis en wat is gedaan of zal worden gedaan om de kwaliteit te verbeteren en om herhaling te voorkomen. Doel van het zelfonderzoek is dat de aanbieder zelf de gelegenheid krijgt te leren van de calamiteit of het geweldsincident en eventuele maatregelen kan nemen. Voor het zelfonderzoek heeft de aanbieder 8 weken de tijd. Deze termijn kan op verzoek van de aanbieder worden verlengd.**

### 4.1 Onderzoek Wmo-toezichthouder

Als daartoe aanleiding is kan de Wmo-toezichthouder besluiten het onderzoek naar de calamiteit niet door de zorgaanbieder te laten uitvoeren, maar zelf of door een externe partij een onderzoek te (laten) starten. Ook kan er aanleiding zijn een aanvullend onderzoek uit te (laten) voeren. Bijvoorbeeld als de aanbieder geen zelfonderzoek heeft verricht, ondanks een verzoek hiertoe door de Wmo-toezichthouder of omdat het zelfonderzoek door de aanbieder niet voldoet.

### 4.2 Landelijke inspectie

Het kan voorkomen dat meerdere partijen betrokken zijn bij de calamiteit of het geweldsincident of dat de aanbieder aan betreffende cliënt zorg en ondersteuning in het kader van meerdere wetten verstrekt. In dat geval stemt de Wmo-toezichthouder met de landelijke inspectie (bijv. IGJ) af hoe deze invulling geeft aan het toezicht.

### 4.3 Afronding onderzoek

De Wmo-toezichthouder beoordeelt of het onderzoek zorgvuldig is uitgevoerd en of de genomen maatregelen voldoende zijn. Dit kan de volgende uitkomsten hebben: - de uitvoering en resultaten van het zelfonderzoek worden onderschreven; - de bevindingen vormen aanleiding tot aanvullende vragen (vervolgonderzoek door aanbieder); - het zelfonderzoek voldoet niet en de Wmo-toezichthouder start zelf een vervolgonderzoek.

De Wmo-toezichthouder sluit het onderzoek af als:

- er geen ernstige bedreiging (meer) is voor de veiligheid;
- het onderzoek goed is uitgevoerd;
- de nodige maatregelen zijn getroffen.

### 4.4 Vereisten rapportage zelfonderzoek

Hieronder volgt een opsomming van gegevens die de Wmo-toezichthouder in de rapportage van het zelfonderzoek verwacht aan te treffen, indien van toepassing.

**1. Gegevens cliënt:** Naam, geboortedatum, Wmo-indicatie.

**2. Datum calamiteit/geweldsincident**

**3. Samenstelling onderzoekscommissie:** Functie en achtergrond commissieleden en mate van betrokkenheid

**4. Betrokken beroepskrachten:** Functie en rol bij de gebeurtenis.

**5. Wijze waarop onderzoek is verricht:** Welke medewerkers zijn gehoord en op welke wijze?

**6. Is de cliënt, wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande gehoord** en zo ja, op welke wijze.

    Zo nee, geef toelichting;

- Welke informatiebronnen zijn geraadpleegd?
- Welke (interne) richtlijnen en protocollen zijn bij het onderzoek betrokken?
- Is er een externe deskundige geraadpleegd? Zo ja, op welke wijze?
- Welke analysemethode is toegepast (bijvoorbeeld PRISMA, SIRE, Tripod, DAM)?

**7. Beschrijving feiten**, zodanig dat verloop van calamiteit/geweldsincident inzichtelijk is voor de lezer:

- Feitenrelaas/tijdlijn
- Wmo-indicatie en ondersteunings-/uitvoeringsplan;
- Locatie, setting en context ondersteuning;
- Voorgeschiedenis;
- Risicotaxatie en/of signaleringsplan;
- Toezicht op cliënt (welke vorm van toezicht op de cliënt of mate van bereikbaarheid van de aanbieder vormde onderdeel van de ondersteuning?
- Relevante richtlijnen en protocollen c.q. motivatie ter afwijking (bekendheid met en toepassing door medewerkers);
- Betrokkenheid medicatie;
- Beschrijving en toegepaste vrijheid beperkende maatregelen;
- Beschrijving communicatie tussen zorgverleners, onderling en met ketenpartners en sociaal netwerk in aanloop tot de gebeurtenis. Was er contact, wie had regie, is er (indien van toepassing) intern of extern opgeschaald?
- Bij overlijden: afgifte natuurlijke dood verklaring
- Acties naar aanleiding van de calamiteit, zoals betrokkenheid Openbaar Ministerie, aangifte bij politie, melding in Waarschuwingsregister Z&W.

#### **8. Analyse:**

- Basisoorzaken (met behulp van de analysemethode);
- Classificatie oorzaken in technische, organisatorische en/of menselijke basisoorzaken.

#### **9. Conclusies**

#### **10. Verbetermaatregelen:**

- Wat zijn verbetermaatregelen (SMART geformuleerd)?
- Sluiten de verbetermaatregelen aan op de basisoorzaken?
- Welke verbetermaatregelen zijn al getroffen en welke moeten nog worden geëffectueerd?
- Welke verbetermaatregelen zijn of worden er getroffen aansluitend op de bevindingen?
- Op welke wijze zijn of worden deze maatregelen geborgd?

#### **11. Beschrijving nazorg:**

- Welke nazorg is verleend aan de betrokkenen en aan de betrokken zorgverleners?
- Reactie van cliënt, wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande op de wijze waarop de calamiteit is afgehandeld en op de nazorg die is geboden.

#### **12. Acties van de bestuurder:**

- Reactie van de bestuurder op de analyse, conclusies en verbetermaatregelen;
- Hoe gaat de bestuurder de verbetermaatregelen implementeren en borgen?



## Bijlage

### Meldingsformulier calamiteit of geweldsincident Wmo

Met dit formulier meldt u een calamiteit of geweldsincident die betrekking heeft op de kwaliteit van Wmo ondersteuning en die tot een ernstig schadelijk gevolg of de dood van een betrokkene heeft geleid. Op basis van uw melding zal de Wmo-toezichthouder beoordelen of aanvullend onderzoek nodig is. Stuur dit formulier binnen 3 werkdagen na vaststelling van de calamiteit of het geweldsincident naar:

[toezichtwmo@noardeast-fryslan.nl](mailto:toezichtwmo@noardeast-fryslan.nl)

Voor meer informatie over het melden wordt verwezen naar het Protocol calamiteiten en geweldsincidenten Wmo.

#### 1. Betreft melding van een

- Calamiteit  
 Geweldsincident  
 Overig ('Andere melding')

#### 2. Gegevens meldende zorgaanbieder

Naam	
Adres	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Naam melder	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Functie	

#### 3. Gegevens betrokken cliënt

Naam	
Geboortedatum	
Wmo-indicatie	

#### 4. Gegevens gebeurtenis

Datum of periode	
Plaats	

#### Beschrijving van de gebeurtenis

--

#### Welke acties zijn ondernomen direct bij de gebeurtenis?

--

#### Welke instanties en/of personen zijn al ingelicht?

--

#### Wat is gedaan aan nazorg voor de cliënt en betrokkenen?

--