

# Protocol Calamiteiten en Geweldsincidenten bij Wmo-zorgaanbieders

Melden en afhandelen door de  
zorgaanbieders, de toezichthouders  
Wmo en eventueel andere betrokkenen

Gemeente Smallingerland  
Toezichthouders Wmo  
Team Sociaal Ondersteunend  
Mei 2022



# Inhoudsopgave

1.	Protocol calamiteiten en geweldsincidenten	4
1.1	Ter inleiding	4
1.2	Inzet protocol	4
1.3	Doel protocol	4
1.4	Betrokkenen	5
2.	Calamiteit en melden	6
2.1	Wettelijke definitie	6
2.2	Meldplicht en melden	6
2.3	Afstemming	7
3.	Procedure toezicht op calamiteiten en geweldsincidenten	8
	Stap 1: Melden	8
	Stap 2: Ontvangst	8
	Stap 3: Beoordeling	9
	Stap 4: Informeren	9
	Stap 5: Onderzoek	10
	Stap 6: Afronding	12
	Spoedprocedure	12
	Evaluatie	12
	Openbaarheid	12
	Bijlagen	13

# 1. Protocol calamiteiten en geweldsincidenten

## 1.1 Ter inleiding

Gemeenten zijn integraal verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering van de bij Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (hierna: Wmo) opgedragen taken. In artikel 6.1 van de Wmo is opgenomen dat het college van burgemeester en wethouders personen aanwijst die belast zijn met het houden van toezicht op de naleving van de Wmo.

Door de gemeente Smallingerland zijn onafhankelijk toezichthouders aangewezen om het toezicht op de Wmo uit te voeren.

Waar in dit protocol gesproken wordt over de toezichthouder, wordt de toezichthouder Wmo bedoeld.

## 1.2 Inzet protocol

Dit protocol wordt ingezet bij calamiteitenonderzoek en meldingen van geweld bij aanbieders van alle Wmo-voorzieningen in de gemeente Smallingerland. Het gaat hierbij zowel om (collectieve) maatwerkvoorzieningen als om algemene voorzieningen. Het is bestemd voor de toezichthouders Wmo en de zorgaanbieders die ondersteuning verlenen vanuit Wmo. De zorgaanbieders dienen conform de wettelijke meldplicht, op grond van artikel 3.4 van de Wmo, calamiteiten en geweldsincidenten onverwijld te melden aan de toezichthouder.

Het toezicht wat hierop volgt wordt in samenwerking met de zorgaanbieder uitgevoerd met als doel lering te trekken uit de gebeurtenissen en tot kwaliteitsverbetering te komen. Dit is in het belang van zowel de cliënten die gebruik maken van de ondersteuning vanuit de Wmo als de zorgaanbieder.

## 1.3 Doel protocol

Het protocol calamiteiten en geweldsincidenten bij zorgaanbieders heeft betrekking op de melding van een calamiteit of geweldsincident zoals opgenomen in de Wmo. Het is opgesteld door de gemeente Smallingerland en beschrijft de werkwijze die wordt gevolgd bij een calamiteiten- of geweldsmelding. Daarnaast beschrijft het de procesafspraken en de verantwoordelijkheden van verschillende actoren als zich een calamiteit of geweldsincident bij de verstrekking van een Wmo-voorziening voordoet. Bij een calamiteit of geweldsincident kan sprake zijn van een warme en koude fase. Dit protocol heeft betrekking op de koude fase (analyse en verbetervoorstellen) en niet de warme fase (crisisbeheersing).

Ook suïcides en pogingen tot suïcide met ernstig letsel tot gevolg vallen onder dit wettelijk kader en moeten gemeld worden bij de toezichthouders.

## 1.4 Betrokkenen

In het calamiteitentoezicht zijn verschillende betrokkenen:

- **Zorgaanbieder:** natuurlijk persoon of rechtspersoon die gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren als bedoeld in de Wmo.
- **Cliënt:** persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening is verstrekt of door of namens wie een melding is gedaan als bedoeld in artikel 2.3.2 eerste lid van de Wmo.
- **Melder:** de calamiteitenmelding kan door een zorgaanbieder of andere actoren worden gedaan bij de toezichthouder, zoals een melding door een medewerker van een wijkteam of gemeente, of een burger, cliënt of andere betrokkene
- **Toezichthouder Wmo:** de door het college van burgemeester en wethouders benoemde persoon als bedoeld in artikel 6.1 van de Wmo.

## 2. Calamiteit en melden

### 2.1 Wettelijke definitie

Een calamiteit staat in Wmo 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 als volgt omschreven:

*'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).

### 2.2 Meldplicht en melden

De meldplicht van aanbieders staat als volgt omschreven in artikel 3.4 van de Wmo:

1. 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. De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de toezichthoudende ambtenaar 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.
3. Persoonsgegevens als bedoeld in het tweede lid, ten aanzien waarvan de aanbieder of de beroepskracht op grond van een wettelijk voorschrift of op grond van zijn ambt of beroep tot geheimhouding is verplicht, worden uitsluitend zonder toestemming van betrokkene verstrekt, indien deze niet meer in staat is de toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van cliënten.

## 2.3 Afstemming

1. Als de melding betrekking heeft op een zorgaanbieder die zowel vanuit de Wmo als vanuit andere wetten ondersteuning aanbiedt (zoals de Jeugdwet of Wet Langdurige Zorg), informeert de toezichthouder bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) of de melding bij de IGJ bekend is en onderzocht wordt.
2. De toezichthouder verzoekt de melder onverwijld, maar uiterlijk binnen drie werkdagen, een melding te doen bij de IGJ wanneer de IGJ niet op de hoogte is van de melding, maar wel de wettelijk aangewezen partij is voor calamiteitenmelding.
3. Wanneer een IGJ de wettelijk aangewezen partij is voor een melding en deze het onderzoek start, stelt de toezichthouder zich terughoudend op.
4. De toezichthouder onderhoudt contacten met de aangewezen inspecteur van de IGJ waar nodig gedurende en na afloop van het onderzoek.
5. De burgemeester heeft bij een calamiteit een rol in maatschappelijke betekenisgeving (burgervaderrol), voorkomen van maatschappelijke onrust, handhaving van de openbare orde en heeft waar nodig een coördinerende rol.
6. Bij een calamiteit waarbij sprake is van strafbare feiten treedt de strafrechtketen in werking. De burgemeester wordt op de hoogte gebracht. Wanneer strafrechtelijk onderzoek moet plaatsvinden, is de driehoek burgemeester- Openbaar Ministerie-politie leidend. Het calamiteitenonderzoek van de toezichthouder wordt in dit geval verricht in nauwe samspraak en overleg met de driehoek. Het onderzoek van de toezichthouder mag het strafrechtelijk onderzoek niet hinderen.
7. Wanneer sprake is van (dreigende) maatschappelijke onrust en/of (verwachte) media-aandacht, treedt het gemeentelijk crisisprotocol in werking. Hierin heeft de burgemeester een leidende rol. De ambtenaar openbare orde en veiligheid (OOV) onderhoudt in dit geval standaard het contact met de betrokken communicatiedeskundige(n).

# 3. Procedure toezicht op calamiteiten en geweldsincidenten

De procedure die gevolgd wordt als zich een calamiteit of geweldsincident voordoet bij de verstrekking van een voorziening vanuit de Wmo bestaat uit zes stappen. Deze stappen zullen hieronder beschreven worden. Zie voor een overzicht van de stappen en de termijnen bijlage 1.

## Stap 1: Melden



1. De zorgaanbieder, voor wie een wettelijke meldplicht geldt, dient uiterlijk binnen drie werkdagen na de calamiteit of geweld bij verstrekking van de voorziening (hierna: geweldsincident), melding te doen bij de toezichthouder.
2. In de gemeente Smallingerland dient de melding van een calamiteit of geweldsincident digitaal te worden aangeleverd via het meldingsformulier op de website van de gemeente Smallingerland ([www.smallingerland.nl](http://www.smallingerland.nl)). Het meldingsformulier wordt via de website beveiligd doorgestuurd aan de toezichthouders Wmo. In bijlage 2 staat het meldingsformulier weergegeven.
3. Bij vragen of twijfel kan een melder overleggen met een van de toezichthouders Wmo (tijdens kantooruren via 0512-581234 of via [toezichthouderwmo@smallingerland.nl](mailto:toezichthouderwmo@smallingerland.nl)) of het meldingsformulier op de website invullen. De toezichthouder neemt dan contact op met de melder en bespreekt de overwegingen deze melding wel of niet als calamiteit of geweldsincident op te pakken.

## Stap 2: Ontvangst



1. De ontvangst van een melding wordt door de toezichthouder telefonisch of digitaal bevestigd aan de melder, uiterlijk drie werkdagen na de ontvangst door de toezichthouder.  
  
>> Indien de melder niet de zorgaanbieder is, dan neemt de toezichthouder ook contact op met de zorgaanbieder in kwestie en verzoekt hem of haar een melding te doen.
2. Indien de toezichthouder van oordeel is dat de aanbieder bij de melding onvoldoende of gebrekkige informatie heeft aangeleverd, verzoekt de toezichthouder de informatie zo spoedig mogelijk aan te vullen.



## Stap 3: Beoordeling



Na ontvangst van de melding doet de toezichthouder binnen drie werkdagen een eerste beoordeling van de melding. Er wordt beoordeeld:

1. Of de gemeente Smallingerland de juiste ontvangende partij is.
  - >> Indien nee, dan wordt de melding aan de betreffende partij overgedragen en stopt de procedure. De aanbieder wordt hierover geïnformeerd door de toezichthouder.

Een melding kan thuishoren bij een toezichthouder van een andere regio of gemeente. De gemeente die de Wmo-beschikking heeft afgegeven is hierin leidend: een melding dient bij de toezichthouder van deze gemeente te worden gedaan. Een melding kan thuishoren bij een IGJ, bijvoorbeeld omdat het onder de Jeugdwet valt.

  - >> Indien ja, dan wordt de melding opgepakt en de procedure in gang gezet.
2. Of het een calamiteit en/of geweldsincident betreft zoals bedoeld in de Wmo2015.
  - >> Indien nee, dan wordt de melding niet opgepakt als zijnde calamiteit en/of geweldincident en stopt de procedure.
  - >> Indien ja, dan wordt de melding geregistreerd als calamiteit en wordt de procedure in gang gezet.
3. Of de zorgaanbieder interne processen heeft en deze in gang heeft gezet, zoals nazorg aanbieden aan betrokkenen en andere cliënten, veiligheidsrisico's inventariseren en de kans op herhaling in kaart brengen.

## Stap 4: Informeren



Indien de melding wordt onderzocht informeert de Wmo-toezichthouder schriftelijk, binnen drie werkdagen, met een beknopte omschrijving van de melding (zonder persoonsgegevens) en de vervolgstappen:

1. De betrokken zorgaanbieder(s).
2. Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente waar de cliënt staat ingeschreven.

Afhankelijk van de aard en ernst van de calamiteit informeert de toezichthouder tevens:

- Het college van B&W van de gemeente waar de calamiteit heeft plaatsgevonden;
- De gemeente/regio die een inkoopcontract heeft gesloten met de aanbieder;
- De ambtenaren van Openbare Orde en Veiligheid van de gemeente Smallingerland;
- Directie Carins.

3. De contractmanagers Wmo.

## Stap 5: Onderzoek



1. Na de melding maakt de toezichthouder de afweging of de zorgaanbieder zelfonderzoek doet naar de gemelde calamiteit of dat de toezichthouder een onderzoek instelt. De factoren die meetellen in de overweging zijn:
    - complexiteit van de casus.
    - eventuele (maatschappelijke) onrust.
    - ingeschatte kundigheid van de zorgaanbieder om het zelfonderzoek te verrichten.
    - ingeschatte bereidwilligheid van de zorgaanbieder om het zelfonderzoek naar behoren te verrichten.
  2. Zodra door de toezichthouder een besluit is genomen over de manier van onderzoek worden de verschillende betrokkenen door de toezichthouder geïnformeerd;
    - De zorgaanbieder wordt schriftelijk en/of mondeling op de hoogte gesteld.
    - De betrokken gemeente(n) en/of college(s) van B&W (gelijk aan de betrokkenen in stap 4) wordt/worden schriftelijk en eventueel mondeling op de hoogte gesteld.
  3. Het onderzoek wordt opgestart door de zorgaanbieder of door de toezichthouder indien zelfonderzoek niet mogelijk of wenselijk is.
- 3a. Onderzoek door de zorgaanbieder
- De richtlijnen voor het doen van zelfonderzoek door de zorgaanbieder staan beschreven in de richtlijn zelfonderzoek door zorgaanbieders bij calamiteiten en geweldsincidenten in de Wmo. Deze richtlijn zal de Zorgaanbieder ontvangen van de toezichthouder. In deze richtlijn staan ook de vereisten aan de rapportage van het zelfonderzoek beschreven. Deze vereisten staan weergegeven in bijlage 3 van dit protocol.
  - Indien een zorgaanbieder zelfonderzoek verricht naar de calamiteit, dan draagt de aanbieder er zorg voor dat de opzet en uitvoering van dit interne onderzoek van verantwoord niveau zijn.
  - De zorgaanbieder wordt in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van acht weken zelfonderzoek uit te voeren naar de relevante feiten. De toezichthouder kan op verzoek van de zorgaanbieder de termijn verlengen.
  - De toezichthouder stelt hiervan de betrokken gemeente(n) en/of college(s) van B&W op de hoogte.

- Indien de aanbieder langer de tijd nodig heeft, dan kan er binnen de termijn van acht weken gemotiveerd om uitstel gevraagd worden via [toezichthouderwmo@smallingerland.nl](mailto:toezichthouderwmo@smallingerland.nl).
- Twee weken na ontvangst van de onderzoeksbevindingen koppelt de toezichthouder aan de zorgaanbieder terug of naar zijn oordeel door de zorgaanbieder de omstandigheden rondom de calamiteit voldoende zorgvuldig zijn onderzocht en of (indien van toepassing) voldoende maatregelen zijn of worden genomen.
- Indien de toezichthouder het onderzoek als voldoende toereikend beoordeelt stelt de toezichthouder een rapportage op ten behoeve van de zorgaanbieder en betrokken gemeente en/of college(s) van B&W. In het rapport wordt eventueel een advies voor het college van burgemeester en wethouders van de betreffende gemeenten opgenomen.
- De toezichthouder checkt na omstreeks zes weken of de verbeterpunten zijn doorgevoerd bij de zorgaanbieder, tot dit als voldoende doorgevoerd wordt beoordeeld door de toezichthouder. De toezichthouder beëindigt hiermee het onderzoek.
- Indien het onderzoek door de toezichthouder als onvoldoende wordt beoordeeld, bestaan er twee mogelijkheden:

#### **Onderzoek aanvullen door zorgaanbieder**

Indien de toezichthouder van mening is dat punten aangevuld kunnen worden door de zorgaanbieder, formuleert de toezichthouder aanvullende vragen en legt deze schriftelijk (digitaal) voor aan de zorgaanbieder. De toezichthouder stelt de zorgaanbieder vervolgens in de gelegenheid de vragen te beantwoorden en stelt in overleg met de zorgaanbieder een termijn vast. Zodra de benodigde informatie is ontvangen, laat de toezichthouder weten aan de zorgaanbieder of de aanvullende informatie voldoende is. De toezichthouder deelt mee dat zij/ hij regelmatig zal checken of de verbeterpunten zijn doorgevoerd bij de zorgaanbieder, tot dit als voldoende wordt beoordeeld door de toezichthouder. De toezichthouder beëindigt hiermee het onderzoek.

#### **Onderzoek aanvullen of overdoen door toezichthouder**

>> indien de toezichthouder van mening is dat de zorgaanbieder:

- geen aanvulling kan geven op het rapport en/of
  - hetgeen is aangeleverd onvoldoende is en/of
  - het onderzoek niet naar behoren heeft uitgevoerd, gaat de toezichthouder, zelf aanvullend onderzoek uitvoeren of start een geheel nieuw onderzoek op.
- 3b. Onderzoek door de toezichthouder
- De toezichthouder laat schriftelijk of digitaal aan de zorgaanbieder weten binnen welke termijn het onderzoek zal plaatsvinden.
  - De toezichthouder hoort de zorgaanbieder en andere direct betrokkenen over de melding, tenzij dit naar het oordeel van de toezichthouder niet relevant is voor het onderzoek.
  - De toezichthouder wordt door de zorgaanbieder in de gelegenheid gesteld het cliëntdossier (indien aanwezig) in te zien en te analyseren.
  - De toezichthouder wint advies in van een of meer deskundigen, indien dat naar haar/ zijn oordeel van belang is voor het onderzoek.
  - Van de gesprekken worden verslagen gemaakt die ter accordering aan de respondenten worden voorgelegd.

## Stap 6: Afronding



1. De toezichthouder legt de relevante feiten vast in een conceptrapport. Dit gebeurt binnen een termijn van vier weken na afronding van het onderzoek.
2. Een conceptrapport wordt zo spoedig mogelijk verzonden aan de zorgaanbieder(s) die betrokken is/zijn bij de calamiteit. Deze krijgt/krijgen de gelegenheid om binnen twee weken schriftelijk of digitaal te reageren op eventuele feitelijke onjuistheden in het verslag en/of een zienswijze aan te leveren. De ontvangen correcties worden in het verslag verwerkt, dan wel gemotiveerd terzijde gelegd. Een aangeleverde zienswijze wordt integraal als bijlage toegevoegd aan het rapport. De opmaak van de gemeente Smallingerland wordt hierin gehanteerd en persoonsgegevens worden geanonimiseerd.
3. Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de reactie op de conceptrapportage, in ieder geval binnen twee weken na de hierboven genoemde termijn, stelt de toezichthouder het rapport definitief vast. Het rapport bevat de relevante feiten, de conclusies van de toezichthouder en, indien van toepassing, advies over de te nemen maatregelen.
4. De toezichthouder stuurt het rapport binnen zeven werkdagen aan de zorgaanbieder en colleges van B&W, waarin ook een advies staat opgenomen voor betrokken colleges van B&W.

### Spoedprocedure

Als de toezichthouder 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 hij van de hiervoor beschreven procedure afwijken. In die gevallen zullen de verplichtingen worden nagekomen zodra dat mogelijk is

### Evaluatie

Na iedere calamiteit wordt het verloop van het proces rondom (de afhandeling van en communicatie over) de calamiteit geëvalueerd met alle betrokken partijen. Waar nodig wordt dit protocol aangepast.

### Openbaarheid

Calamiteitenrapporten worden niet actief openbaar gemaakt door de gemeente Smallingerland.

## **Bijlagen**

1. Stappenplan en termijnen
2. Formulier calamiteit of geweldsincident in de Wmo melden
3. Vereisten rapportage zelfonderzoek

# Bijlage 1

## Stappenplan en termijnen melding calamiteiten en geweldsincidenten Wmo

Stap	Wat	Wie	Tijdspad	Informatie
1	Melden	Zorgaanbieder	Binnen 3 werkdagen	Via webformulier op de website van de gemeente Smallingerland.
2	Ontvangst	Toezichthouder	Uiterlijk 3 werkdagen na ontvangst melding	Via mail naar contactpersoon bij aanbieder.
3	Beoordelen melding	Toezichthouder	3 werkdagen	Calamiteit ja/nee. Indien nee, dan sluiten melding.
4	Informereren	Toezichthouder	3 werkdagen	Informereren betrokkenen.
5a	Onderzoek: feiten verzamelen	Zorgaanbieder en/of toezichthouder	8 weken	Feiten boven tafel krijgen en betrokkenen horen.
5b	Onderzoek: Beoordelen rapport	Toezichthouder	2 weken	Ruimte voor aanvullende vragen.
5c	Afronding onderzoek	Toezichthouder	6 weken	Nacontrole van verbeteracties door aanbieder. Afmelden en informeren van betrokkenen.
6a	Opmaken conceptrapport	Toezichthouder	4 weken	De toezichthouder stelt een rapport op met daarin de relevante feiten.
6b	Reactie zorgaanbieder	Zorgaanbieder	2 weken	De zorgaanbieder krijgt de gelegenheid om feitelijke onjuistheden in het rapport of een zienswijze aan te leveren bij de toezichthouder.
6c	Definitieve rapport vaststellen	Toezichthouder	2 weken	De toezichthouder stelt een rapport op met daarin de relevante feiten, de conclusies van de toezichthouder en, indien van toepassing, advies over de te nemen maatregelen.
6d	Versturen rapport	Toezichthouder	7 werkdagen	Het rapport wordt verzonden aan de zorgaanbieder en colleges van B&W.



# Bijlage 2 Formulier calamiteit of geweldsincident in de Wmo melden

## UW GEGEVENS

Vink aan als u de aanvraag voor een bedrijf, stichting of andere organisatie doet

Aanhef

dhr.  mevr.

Voorletters

Voorvoegsel(s)

Achternaam

E-mail

Telefoonnummer

Straatnaam

Huisnummer

Letter

Toevoeging

Postcode

Woonplaats

Geboortedatum

## ALGEMENE GEGEVENS ZORGAANBIEDER

Naam zorgaanbieder

Contactpersoon voor het afhandelen van de calamiteit

Adres zorgaanbieder

Postcode (1234AB)

Plaats

Telefoonnummer (10 cijfers)

E-mailadres (naam@voorbeeld.nl)

Naam directeur/bestuurder



## ALGEMENE GEGEVENS MELDER

Functie/relatie tot cliënt

## ALGEMENE GEGEVENS OVER DE BETREFFENDE CLIËNT

Naam

Geslacht

Geboortedatum

Adres

Huisnummer

Postcode (1234AB)

Woonplaats

Burgerservicenummer (8 of 9 cijfers)

## CALAMITEIT

Datum waarop de calamiteit heeft plaatsgevonden

Tijdstip

Adres waar de calamiteit plaatsvond

Postcode (1234AB)

Plaats

Type locatie

Naam locatie

Korte omschrijving calamiteit

## ZORG EN ONDERSTEUNING

Geleverde ondersteuning in het kader van de Wmo

  
  
  
  

Indien van toepassing: Zorg van aanbieder aan cliënt in het kader van andere wetgeving.

  
  
  
  

Is de calamiteit ook elders gemeld?

## ANDERE ZORGAANBIEDERS OF INSTANTIES BETROKKEN BIJ DE CLIËNT

Naam organisatie

Vorm van zorg (uitsluitend benoemen, niet inhoudelijk invullen)

Vanuit welke wetgeving is de andere aanbieder betrokken?

## AFHANDELING EN NAZORG

Wie heeft u nog meer geïnformeerd?

  
  
  
  

Overige relevante informatie voor nu

  
  
  
  

## CONTROLE EN INDIENEN

**Let op:** Niet alle (verplichte) velden zijn op de correcte wijze ingevuld.



# Bijlage 3 Vereisten rapportage zelfonderzoek <sup>1</sup>

Hieronder volgt een opsomming van gegevens die de toezichthouders in de rapportage van het zelfonderzoek verwachten aan te treffen, indien van toepassing:

**1. Gegevens van de cliënt/bewoner/aanvrager: naam, geboortedatum, geslacht, Wmo- indicatie**

**2. Datum calamiteit en datum van melden bij de toezichthouders van de gemeente Smallingerland**

**3. Samenstelling van de calamiteitencommissie (bij voorkeur zo onafhankelijk mogelijk):**

- a) functie en achtergrond van de leden
- b) mate van betrokkenheid bij de calamiteit

**4. Betrokken beroepskrachten bij de calamiteit (indien nodig, benoemd door gebruik initialen):**

- a) functies
- b) bevoegd- en bekwaamheid van betrokken medewerkers en een reflectie daarop, waaronder opleidingsniveau
- c) rol bij de calamiteit/incident

**5. Wijze waarop het onderzoek is verricht:**

- a) welke medewerkers zijn geïnterviewd?
- b) wie zijn verder betrokken in het onderzoek, zoals cliënt, wettelijk vertegenwoordiger, nabestaande? Op welke wijze, bijvoorbeeld door middel van interviews?
- c) welke informatiebronnen zijn geraadpleegd?
- d) welke (interne) richtlijnen en protocollen (zoals een agressie- of suïcideprotocol) zijn bij het onderzoek betrokken? Graag deze als bijlage meesturen met de rapportage.
- e) is er een externe deskundige geraadpleegd? Zo ja, op welke wijze?
- f) is een analysemethode toegepast, bijvoorbeeld PRISMA, SIRE, Tripod, DAM?

1. Bron: richtlijn zelfonderzoek door zorgaanbieders bij calamiteiten en geweldsincidenten in de Wmo

**6. Beschrijving van de feiten, zodanig dat het verloop van de calamiteit inzichtelijk is voor de lezer. Betrek daarbij de volgende aspecten:**

- a) tijdlijn/chronologisch feitenrelaas
- b) Wmo-indicatie en doelen uit het zorgplan
- c) locatie en context van de ondersteuning
- d) risico-taxatie en/of signaleringsplan
- e) waren relevante protocollen bekend bij medewerkers en zijn deze toegepast?
- f) welke vorm van toezicht op de cliënt of mate van bereikbaarheid van de aanbieder vormde onderdeel van de ondersteuning?
  
- g) wijze van afstemming tussen zorgverleners onderling, met ketenpartners en met sociaal netwerk in aanloop tot de calamiteit. Was er contact, wie had regie, is er (indien van toepassing) intern of extern opgeschaald?
- h) acties naar aanleiding van de calamiteit, zoals betrokkenheid Openbaar Ministerie, aangifte bij de politie met datum, plaats en persoon die aangifte heeft gedaan, melding in Waarschuwingsregister Z&W.

**7. Analyse van de bevindingen, indien mogelijk tot hoofdoorzaken, met behulp van de aangegeven methode.**

**8. Hoe luiden de conclusies?**

**9. Welke verbetermaatregelen zijn of er worden getroffen aansluitend op de bevindingen? Op welke wijze zijn of worden deze maatregelen geborgd?**

**10. Beschrijving van de nazorg die is verleend aan de betrokkenen en aan de betrokken zorgverleners. Geef eveneens aan wat de reactie is van cliënt, bewoner, wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande op de wijze waarop de calamiteit is afgehandeld en op de nazorg die is geboden.**

**11. Acties van de bestuurder. Reactie van de bestuurder op de analyse, conclusies en verbetermaatregelen.**

