

## Protocol Melding Calamiteiten en Geweldsincidenten

### 1. Inleiding

In de Wet maatschappelijke ondersteuning (artikel 3.4) is opgenomen dat zorgaanbieders iedere Calamiteit die heeft plaatsgevonden tijdens de uitvoering van een Maatwerkvoorziening Wmo, bij de toezichthoudende ambtenaar moet melden. Oase Vitaal Praktijk dient onverwijld Melding te moeten doen van:

- Iedere Calamiteit die bij de verstrekking van de voorziening heeft plaatsgevonden;
- Geweld bij de verstrekking van de voorziening.

### 2. Definities

**Aanbieder:** in dit protocol wordt Oase Vitaal Praktijk aangeduid als 'Aanbieder'.

**Beroepskracht:** natuurlijke persoon die in persoon beroepsmatig werkzaam is voor de Aanbieder;

**Calamiteit:** een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg of tot de dood heeft geleid van een Cliënt of medewerker of derde;

**Cliënt:** de individuele inwoner die via de Verwijzer toegang heeft tot een (maatwerk)voorziening en op grond hiervan verzoekt om zorg in natura. De Cliënt is een 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 de Wmo 2015 (artikel 2.3.2 eerste lid);

**Geweldsincident:** 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 dagdeel in een accommodatie van een Aanbieder verblijft;

**Melding:** een bericht van de Aanbieder aan de Toezichthouder, over een Calamiteit of geweldsincident bij de verstrekking van een voorziening;

**Toezichthouder (Wmo):** In de Overeenkomst voor de Wmo staat vermeld dat Calamiteiten en Geweldsincidenten onverwijld gemeld moeten worden bij de toezichthoudend ambtenaar. Het betreft alle Geweldsincidenten jegens een Cliënt



of personeel, ook door derden veroorzaakt. Voor de Aanbieder (Oase Vitaal Praktijk) is dit toezicht belegd bij de GGD Zuidoost-Brabant;

**Voorziening:** Maatwerk voorziening(en) zoals gesteld in de Wmo 2015 (en Participatiewet).

### 3. Doelstelling

*De Meldingsverplichting strekt ertoe te zorgen dat de Toezichthouder op de hoogte is van ernstige incidenten en situaties die door hem mogelijk moeten worden onderzocht 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 Geweldsincident) aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), 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 Geweldsincidenten.

### 4. Procedure melden

#### 4.1 Waar melden?

Calamiteiten en Geweldsincidenten meldt de Aanbieder u 24x7/365 via het formulier op de hieronder benoemde website van de Toezichthouder.

- De Aanbieder meldt een Calamiteit bij de Toezichthouder via:

<https://www.ggdbzo.nl/partners/ZorgAanbieders/Paginas/Melden-Calamiteit.aspx>

- De Aanbieder meldt een Geweldsincident bij de Toezichthouder via:

<https://www.ggdbzo.nl/partners/ZorgAanbieders/Paginas/Melden-Geweldsincident.aspx>



Indien de Aanbieder niet zeker is over het wel of niet melden, of de Aanbieder behoefte advies, neemt de Aanbieder contact op met de Toezichthouder via het telefoonnummer 088-0031115 of via het e-mailadres [Calamiteitenmelden@ggdbzo.nl](mailto:Calamiteitenmelden@ggdbzo.nl).

De Aanbieder informeert tevens de betreffende gemeente. Er kunnen bij een Calamiteit of een Geweldsincident bij de verstrekking van een voorziening meerdere gemeenten betrokken zijn:

- De gemeente waar de Calamiteit of het Geweldsincident heeft plaatsgevonden;
- De gemeente die een inkoopcontract heeft gesloten met instelling;
- De gemeente waar de Cliënt verblijft;
- De gemeente waar Cliënt ingeschreven staat.

#### 4.2 Wat melden?

Een Melding van een Calamiteit door de Aanbieder bevat:

- De naam van de Aanbieder en de naam en de functie van de contactpersoon;
- De dagtekening van de Melding;
- Een omschrijving van de Calamiteit;
- De naam en de contactgegevens van de betrokken Beroepskracht(en);
- De naam, de contactgegevens en de geboortedatum van de betrokken Cliënt tenzij deze daarmee niet instemt;
- Een feitelijke omschrijving van de Calamiteit en de datum waarop deze heeft plaatsgehad;
- De naam, de contactgegevens en de functie van de personen, anders dan de betrokken Cliënt, die bij de Calamiteit waren betrokken;
- Een beknopte omschrijving van de acties die door of namens de Aanbieder zijn en zullen worden ondernomen, en de termijn waarbinnen een en ander zal plaatsvinden:
  - Om de Calamiteit te onderzoeken;
  - Ter beperking of tot bevordering van herstel van de gevolgen van de Calamiteit;
  - Om de Cliënt, diens wettelijke vertegenwoordiger of diens nabestaanden in te lichten over de Calamiteit en de



maatregelen die de Aanbieder naar aanleiding van de Calamiteit neemt of zal nemen.

- In de Melding van een Calamiteit wordt vermeld of de Calamiteit met een redelijk vermoeden van het plegen van een strafbaar feit ter kennis is of zal worden gebracht van het openbaar ministerie;
- De Aanbieder verstrekt na de Melding desgevraagd aan de Toezichthouder alle gegevens die deze nodig heeft voor het onderzoeken van de Melding.

Een Melding van een Geweldsincident door de Aanbieder bevat:

- De naam van de Aanbieder en de naam en de functie van de contactpersoon;
- De dagtekening van de Melding;
- Een omschrijving van het geweld bij de vertrekking van een voorziening;
- De naam en de contactgegevens van de betrokken Beroepskracht(en);
- De naam, de contactgegevens en de geboortedatum van de betrokken Cliënt, tenzij deze daarmee niet instemt.
- Een feitelijke omschrijving van het Geweldsincident en de datum waarop dit heeft plaatsgehad;
- De naam, de contactgegevens en de functie van de personen, anders dan de Cliënt, jegens wie het geweld is gepleegd, die bij het geweld waren betrokken;
- Een beknopte omschrijving van de acties die door of namens de Aanbieder zijn en zullen worden ondernomen, en de termijn waarbinnen een en ander zal plaatsvinden:
  - Om het Geweldsincident te onderzoeken;
  - Ter beperking of tot bevordering van herstel van de gevolgen van het geweld;
  - Om de Cliënt jegens wie het geweld is gepleegd of diens wettelijke vertegenwoordiger in te lichten over het geweld, de maatregelen die de Aanbieder naar aanleiding daarvan neemt of zal nemen.
- In de Melding van Geweldsincident bij de verstrekking van een voorziening wordt vermeld of het geweld in verband met een redelijk vermoeden van het plegen van een strafbaar feit ter kennis is of zal worden gebracht van het openbaar ministerie.



- De Aanbieder verstrekt na de Melding desgevraagd aan de Toezichthouder alle gegevens die deze nodig heeft voor het onderzoeken van de Melding.

## 5. Vervolg Melding

- Zodra de Toezichthouder een Melding (Calamiteit of Geweldsincident) ontvangt, bevestigt de Toezichthouder ontvangst van een Melding zo spoedig mogelijk schriftelijk of elektronisch aan de Aanbieder;
- De Toezichthouder heeft de verantwoordelijkheid om alle Gemeenten die betrokken zijn te informeren en te zorgen voor onderlinge afstemming wanneer dit noodzakelijk is;
- De GGD start na overleg met Gemeente een onderzoek zodra een Calamiteit of een Geweldsincident is gemeld;
- Indien de Melding niet compleet is, stelt de Toezichthouder de Aanbieder in de gelegenheid binnen een daarbij te stellen termijn de Melding aan te vullen;
- De Toezichthouder doet binnen vier weken na de ontvangstbevestiging, schriftelijk of elektronisch aan de Aanbieder een beknopte omschrijving toekomen van de acties die de Toezichthouder zal ondernemen en doet daarbij mededeling van de termijn waarbinnen een en ander zal plaatsvinden;
- Na beëindiging van het onderzoek legt de Toezichthouder de relevante feiten vast in een conceptrapport;
- Een conceptrapport wordt zo spoedig mogelijk ter kennis gebracht van de Aanbieder en natuurlijke personen die gehoord zijn tijdens het onderzoek;
- Degenen aan wie het conceptrapport ter kennis is gebracht, krijgen de gelegenheid binnen vier weken schriftelijk of elektronisch te reageren op de inhoud hiervan. Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de reacties, doch in ieder geval binnen vier weken stelt de Toezichthouder een rapport vast omtrent het onderzoek van de Melding. Het rapport bevat de relevante feiten, de conclusies van de Toezichthouder en advies over de te nemen maatregelen;
- De Toezichthouder stuurt het rapport zo spoedig mogelijk aan de Aanbieder en informeert en adviseert alle bij de Calamiteit of het geweld betrokken Gemeenten.

