



Procedure signaalgestuurdtoezicht

Beschrijving van het proces dat start na een melding van een calamiteit en/of
geweldsincident in het kader van de Wmo 2015

Definities

Aanbieder: natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren.

Algemene voorziening: aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning.

Beroepskracht: natuurlijke persoon die in persoon beroepsmatig werkzaam is voor een aanbieder.

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

Geweld bij de verstrekking van een voorziening (hierna: 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 een dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft.

GGD: GGD Hollands Midden

Leidraad meldingen: publicatie op de website van de GGD Hollands Midden die melders inzicht biedt in de procedure die start na een melding.

Maatwerkvoorziening: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen:

1. Ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen;
2. Ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen;
3. Ten behoeve van beschermd wonen en opvang.

Melder: aanbieder die een melding heeft gedaan van een calamiteit/geweldsincident.

Melding Wmo: een schriftelijk of elektronisch bericht van een aanbieder aan de toezichthoudende ambtenaar over een calamiteit/geweldsincident Wmo 2015.¹

Onderzoek: onderzoek naar aanleiding van een gemelde calamiteit en/of geweldsincident.

Portefeuillehouder: portefeuillehouder die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Wmo.

Rijksinspectie(s): de bij wet met het toezicht belaste ambtenaren, bijvoorbeeld de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de Inspectie Veiligheid en Justitie, de Onderwijsinspectie en de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Toezichthoudende ambtenaar: door college van B&W benoemde persoon als bedoeld in artikel 6.1 van de Wmo 2015.

Wmo-ambtenaar: ambtenaar Wmo bij de gemeente.

Wmo 2015: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

¹ Deze melding in het kader van de Wmo 2015 staat los van de een melding in het kader van de Jeugdwet, dus geboden jeugdhulp. Calamiteiten/geweldsincidenten die zich bij jeugdhulp voordoen moeten worden gemeld bij de Inspectie Jeugdzorg. Calamiteiten/geweldsincidenten die zich voordoen bij jeugdgezondheidszorg moeten worden gemeld bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Procesbeschrijving

Verplichting tot melden

1. Aanbieders dienen op grond van artikel 3.4 Wmo 2015 calamiteiten en geweldsincidenten te melden aan de toezichthouder.
2. De melding dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na de calamiteit / het geweldsincident digitaal te geschieden. Dit kan via wmo-secretariaat@ggdm.nl. Als dit niet mogelijk is vanwege een goede afhandeling van een calamiteit / geweldsincident dan dient in ieder geval binnen 3 werkdagen een telefonische melding gedaan te worden bij de toezichthouder 088-3083460 (tijdens kantooruren bereikbaar).
3. Bovenstaand meldadres ook kan worden gebruikt voor meldingen, die buiten de definitie vallen, maar waar de aanbieder wel de toezichthouder van op de hoogte wil stellen.

Calamiteit zonder melding

1. Als de toezichthouder niet via een aanbieder een melding ontvangt, maar langs een andere weg een calamiteit/geweldsincident verneemt, dan verzoekt de toezichthouder de aanbieder onverwijld, maar uiterlijk binnen drie werkdagen, (alsnog) een formele melding te doen.
2. Als een aanbieder niet meldt, ook niet na een verzoek hiertoe, kan de toezichthouder zelf een onderzoek starten.
3. Dit procesplan geldt ook voor calamiteiten / geweldsincidenten met een melding na verzoek van de toezichthoudende ambtenaar of zonder melding aan de toezichthouder.

Ontvangstbevestiging

De toezichthouder bevestigt de ontvangst van een melding terstond, maar uiterlijk binnen drie werkdagen aan:

- a. de voorzitter van het bestuur van de betreffende aanbieder(s) of – wanneer geen sprake is van een bestuur – aan de directeur/eigenaar van de aanbieder(s);
- b. de Wmo-ambtena(a)r(en) van de betrokken gemeente(n).

Binnen twee weken na ontvangstbevestiging ontvangt de afzender een behandelingsbericht. In dit bericht staat aangegeven of de melding wordt onderzocht, alsmede een beknopte beschrijving van de acties die de toezichthouder van de aanbieder verwacht of zelf zal nemen.

Afbakening taak toezichthouder Wmo 2015

1. De toezichthouder verzoekt de melder zo spoedig mogelijk een melding te doen bij de rijksinspectie wanneer de rijksinspectie de wettelijk aangewezen partij is voor calamiteitsmelding en nog niet op de hoogte is van de melding.
2. De toezichthouder onderhoudt contacten met de aangewezen inspecteur van de rijksinspectie gedurende het onderzoek waar nodig en na afloop van het onderzoek.

Inhoud melding

Een melding bevat:

- a. de dagtekening van de melding;
- b. de datum van de calamiteit of het geweldsincident;
- c. gegevens over de betrokken aanbieder/instelling en de betrokken hulpverlener(s), zoals de naam en adresgegevens van de instelling, de locatie of de afdeling, de naam en functie van de melder, de initialen, de functie en eventuele registratie van de hulpverleners die bij de calamiteit of het geweld waren betrokken en voor zover dit voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk is;
- d. de initialen, de geboortedatum, de woonplaats en gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens van de bij de gebeurtenis betrokken personen, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn;
- e. de hulpvorm(en) die betrokken was (waren), alsmede de begin- en einddatum van de betrokken hulp;
- f. de gemeente(n) waar de zorg werd verleend;
- g. een korte feitelijke omschrijving van de calamiteit of het geweld;
- h. informatie over de actuele veiligheid van de betrokkenen;

- i. informatie over het afhandelen van de calamiteit of het geweld; hieronder valt ook de nazorg, alsmede de informatie of, en zo ja welke belanghebbenden zijn geïnformeerd over de melding aan de toezichthouder.

Onderzoek

1. Indien de toezichthouder geen grond heeft/aanleiding ziet om direct zelf het onderzoek uit te voeren, voert de aanbieder in overleg met de toezichthouder zelf onderzoek uit naar de calamiteit en/of het geweldsincident. Voor het onderzoek krijgt de aanbieder richtlijnen van de toezichthouder. De aanbieder wordt in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van 6 weken eigen onderzoek te doen en een onderzoeksrapport aan te leveren bij de toezichthouder.
2. Het rapport dat wordt aangeleverd door de aanbieder wordt beoordeeld door de toezichthouder. Daarna zullen de verbetermaatregelen worden besproken.
3. De toezichthouder zal in bijvoorbeeld de volgende situaties (alsnog) zelf (aanvullend) onderzoek doen:
 - a) bij een zeer ernstige situatie met een bijzonder hoog risico;
 - b) als de toezichthouder verwacht dat zij met eigen onderzoek de kwaliteit in de sector in één keer op een hoger plan kan brengen;
 - c) wanneer een aanbieder niet in staat wordt geacht zelf onderzoek te doen;
 - d) bij grote publicitaire aandacht;
 - e) als er aanwijzingen zijn dat de veiligheid van de (overige) cliënten niet is gewaarborgd.

Eigen onderzoek toezichthouder na melding

1. Als de toezichthouder eigen (aanvullend) onderzoek instelt:
 - a. licht deze de aanbieder(s) en/of de melder(s) en de Wmo-ambtena(a)r(en) van de betrokken gemeente(n) hierover in;
 - b. hoort zij de betrokken en, zo mogelijk, andere personen die direct betrokken zijn bij de feiten waarop de melding betrekking heeft, tenzij dit naar haar oordeel niet relevant is voor het onderzoek;
 - c. kan deze tijdens het onderzoek besluiten één of meer deskundigen te raadplegen;
 - e. kan dit bestaan uit het verrichten van een (dossier)onderzoek, al dan niet op locatie.
2. Van het horen zoals bedoeld, onder b, wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt voorgelegd aan degenen met wie gesproken is. Zij krijgen twee weken de gelegenheid om schriftelijk of elektronisch te reageren op eventuele feitelijke onjuistheden in het verslag. De ontvangen feitelijke correcties worden in het verslag verwerkt dan wel gemotiveerd terzijde gelegd.

Conceptrapport en wederhoor op feitelijke onjuistheden

1. Nadat het eigen onderzoek door de toezichthouder is afgerond, legt deze de relevante feiten vast in een conceptrapport.
2. Het conceptrapport wordt zo spoedig mogelijk voorgelegd aan de aanbieder.
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.

Vaststelling van het rapport

1. De toezichthouder stelt het rapport binnen twee weken na ontvangst van de reacties op het conceptrapport definitief vast. Het rapport bevat de relevante feiten, de conclusies van het onderzoek en de te nemen verbetermaatregelen.
2. Het vastgestelde rapport wordt zo spoedig mogelijk ter kennis gebracht aan de aanbieder en de Wmo-ambtena(a)r(en) van de betrokken gemeente(n).

Invoeren verbetermaatregelen

De aanbieder voert verbetermaatregelen in wanneer hier sprake van is. Dit doet zij binnen een redelijke termijn. De toezichthouder zal controleren of de verbetermaatregelen voldoende zijn doorgevoerd binnen de gestelde termijn.

Handhaven

De toezichthouder zal de gemeente adviseren over handhaving.

De toezichthouder zal inzetten op overleg en overreding daar waar mogelijk.

Overleg en overreding houdt in dat de toezichthouder bij een geconstateerde overtreding/verbetermaatregelen deze in een vroeg stadium met de aanbieder bespreekt.

Zo wordt de aanbieder in staat gesteld problemen nog binnen de termijn van het opstellen van het onderzoeksrapport op te lossen. Zo kunnen problemen vroegtijdig worden opgelost. En kan handhaving door de gemeente worden voorkomen.

Deze overweging en de uitkomst ervan worden in het onderzoeksrapport opgenomen.

Strafbare feiten

1. Als de toezichthouder in enige fase van het onderzoek een redelijk vermoeden krijgt dat er sprake is van een strafbaar feit wordt in overleg met de Wmo-ambtenaar dit terstond ter kennis gebracht aan de politie en/of Openbaar Ministerie.
2. Het onderzoek van de toezichthouder mag een strafrechtelijk onderzoek van politie en Openbaar Ministerie niet in de weg staan of beperken.

Slotbepaling

In die situaties, waarin deze leidraad niet voorziet handelt de toezichthouder naar bewind van zaken.