

# RICHTLIJN ZELFONDERZOEK CALAMITEIT WMO

## INHOUD

1. Doel van deze richtlijn	1
2. Wettelijk kader calamiteiten	1
3. Zelfonderzoek door de aanbieder	1
4. Vereisten rapportage zelfonderzoek	2

## 1. DOEL VAN DEZE RICHTLIJN

Als zich een calamiteit heeft voorgedaan bij de uitvoering van de Wmo, verwacht het Toezicht Wmo in het kader van reactief toezicht dat een aanbieder deze calamiteit zelf onderzoekt. Het Toezicht Wmo stelt een aantal vereisten aan een zelfonderzoek. In deze richtlijn beschrijven we deze vereisten. Ook wordt de rol van het Toezicht Wmo omschreven.

## 2. WETTELIJK KADER CALAMITEITEN

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'.

Een calamiteit wordt in [artikel 1.1.1.](#) van de Wmo als volgt gedefinieerd: '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.

De definitie van 'geweld bij de verstrekking van een voorziening' is in [artikel 1.1.1.](#) als volgt: '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.' In het vervolg wordt dit een geweldsincident genoemd.

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

## 3. ZELFONDERZOEK DOOR DE AANBIEDER

Aanvullend op de wettelijke plicht om een calamiteit te melden, verwacht het Toezicht Wmo dat een aanbieder zelfonderzoek verricht naar een calamiteit. Doel van het zelfonderzoek is dat de aanbieder zelf de gelegenheid krijgt te leren van de calamiteit en eventuele maatregelen kan nemen, die passen bij de organisatie of de medewerkers. Hierdoor zal de organisatie de uitvoering van de maatregelen meer dragen en daarmee ontstaat meer kans op succes. Dit betekent dat de aanbieder zelf vaststelt hoe de kwaliteit van ondersteuning was voorafgaand aan een calamiteit. Het gaat er om of bijzonderheden in het gedrag van cliënt of omgeving tijdig zijn gesignaleerd, of hierover afstemming plaatsvond, of de organisatie voldoende ruimte heeft voor medewerkers om af te stemmen, etc.

### NOORD-LIMBURGSE GEMEENTEN

(geldt voor alle Wmo meldingen)

- Beesel
- Bergen
- Gennepe
- Horst aan de Maas
- Peel en Maas
- Venlo
- Venray

### MIDDEN-LIMBURGSE GEMEENTEN

(geldt enkel voor meldingen van Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang)

- Echt-Susteren
- Leudal
- Maasgouw
- Nederweert
- Roerdalen
- Roermond
- Weert

Het toezicht Wmo kijkt zowel naar de inhoud van de calamiteit als naar de onderzoeksmethode. Verloopt het onderzoeksproces adequaat en zorgvuldig en kan geconcludeerd worden dat tekortkomingen leiden tot SMART geformuleerde verbetermaatregelen die worden geborgd door de bestuurder.

In uitzonderlijke gevallen kan het Toezicht Wmo besluiten het onderzoek naar de calamiteit niet door de aanbieder te laten uitvoeren, maar zelf een onderzoek te starten. Ook kan er aanleiding zijn voor het Toezicht Wmo om zelf een aanvullend onderzoek uit te voeren. Bijvoorbeeld omdat het zelfonderzoek door de aanbieder niet voldoet of als de aanbieder geen zelfonderzoek heeft verricht, ondanks een verzoek hiertoe door het Toezicht Wmo.

Het kan voorkomen dat in het geval van de calamiteit meerdere partijen betrokken waren of de aanbieder aan betreffende cliënt zorg en ondersteuning in het kader van meerdere wetten verstrekte. In dat geval stemt het Toezicht Wmo met de landelijke inspectie af hoe zij invulling geeft aan het toezicht. De landelijke inspectie of Toezicht Wmo communiceert daarover nader met de aanbieder.

Het Toezicht Wmo verwacht dat een zelfonderzoek zo snel mogelijk wordt uitgevoerd. En dat de aanbieder tenminste binnen drie maanden hierover het Toezicht Wmo inhoudelijk informeert met een rapportage. Het Toezicht Wmo toetst de rapportage binnen zes weken na ontvangst. Uitkomst hiervan is dat de toezichthouder de uitvoering en resultaten van het zelfonderzoek onderschrijft of dat de bevindingen bij de toezichthouder aanleiding vormen tot aanvullende vragen.

Ook kan de toezichthouder naar aanleiding van de rapportage besluiten (alsnog) een vervolgonderzoek uit te voeren. Wanneer een onderzoek naar een calamiteit is afgerond, communiceert het Toezicht Wmo dit naar de aanbieder en de betreffende gemeente.

#### 4. VEREISTEN RAPPORTAGE ZELFONDERZOEK

Het Toezicht Wmo hecht veel belang aan de inbreng van de betrokken patiënt, cliënt, bewoner, wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande bij het vaststellen van de feiten en het beschrijven van de gebeurtenissen.

Uw analyse geschiedt door een commissie die voldoende deskundig is en bij voorkeur bestaat uit onafhankelijke personen. Waar mogelijk wordt deze analyse uitgevoerd door een team dat is samengesteld uit vertegenwoordigers van alle betrokken disciplines. Vervolgens is het de verantwoordelijkheid van de bestuurder om ervoor te zorgen dat de zakelijke inhoud van de rapportage met de betrokken burgers wordt gedeeld.

Deze richtlijn is geen in te vullen format maar een handleiding waarin het Toezicht Wmo de aspecten benoemt die in de rapportage aan de orde moeten komen, tenzij die niet van toepassing zijn.

#### NOORD-LIMBURGSE GEMEENTEN

(geldt voor alle Wmo meldingen)

- Beesel
- Bergen
- Gennepe
- Horst aan de Maas
- Peel en Maas
- Venlo
- Venray

#### MIDDEN-LIMBURGSE GEMEENTEN

(geldt enkel voor meldingen van Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang)

- Echt-Susteren
- Leudal
- Maasgouw
- Nederweert
- Roerdalen
- Roermond
- Weert

Hieronder volgt een opsomming van gegevens die het Toezicht Wmo in de rapportage van het zelfonderzoek verwacht 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 het Toezicht Wmo.**
3. **Datum van melden bij bestuurder.**
4. **Samenstelling van de calamiteitencommissie (bij voorkeur zo onafhankelijk mogelijk):**
  - functie en achtergrond van de leden
  - mate van betrokkenheid bij de calamiteit
5. **Betrokken beroepskrachten bij de calamiteit (indien nodig, benoemd door gebruik initialen):**
  - functies
  - bevoegd- en bekwaamheid van betrokken medewerkers en een reflectie daarop, waaronder opleidingsniveau
  - rol bij de calamiteit/incident
6. **Wijze waarop het onderzoek is verricht:**
  - welke medewerkers zijn geïnterviewd?
  - wie zijn verder betrokken in het onderzoek, zoals cliënt, wettelijk vertegenwoordiger, nabestaande? Op welke wijze, bijvoorbeeld door middel van interviews?
  - welke informatiebronnen zijn geraadpleegd?
  - welke (interne) richtlijnen en protocollen zijn bij het onderzoek betrokken? Graag deze als bijlage meesturen met de rapportage
  - is er een externe deskundige geraadpleegd? Zo ja, op welke wijze?
  - welke analysemethode is toegepast, bijvoorbeeld PRISMA, SIRE, Tripod, DAM?
7. **Beschrijving van de feiten, zodanig dat het verloop van de calamiteit inzichtelijk is voor de lezer. Betrek daarbij de volgende aspecten:**
  - Concrete beschrijving van de gebeurtenis.
  - Beschrijving van de context waarin de gebeurtenis heeft plaatsgevonden.
  - Tijdlijn/chronologisch feitenrelaas.
  - Wmo-indicatie en doelen uit het leefzorgplan.
  - Locatie en context van de ondersteuning.
  - Risico-taxatie en/of signaleringsplan.
  - Waren relevante protocollen bekend bij medewerkers en zijn deze toegepast?
  - Welke vorm van toezicht op de cliënt of mate van bereikbaarheid van de aanbieder vormde onderdeel van de ondersteuning?
  - Wijze van afstemming tussen aanbieders 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?
  - Acties naar aanleiding van de calamiteit, zoals betrokkenheid Openbaar Ministerie, aangifte bij de politie met datum, plaats en persoon die aangifte heeft gedaan.
8. **Analyse van de bevindingen, indien mogelijk tot hoofdoorzaken, met behulp van de aangegeven methode.**
9. **Beschrijving van de factoren die (mogelijk) hebben bijgedragen aan het (kunnen) plaatsvinden daarvan, basisoorzaken zijn benoemd en uitgelegd.**
10. **Welke verbetermaatregelen zijn of worden er getroffen aansluitend op de basisoorzaken?**
11. **Op welke wijze zijn of worden deze maatregelen geborgd?**

#### **NOORD-LIMBURGSE GEMEENTEN**

(geldt voor alle Wmo meldingen)

- Beesel
- Bergen
- Genneep
- Horst aan de Maas
- Peel en Maas
- Venlo
- Venray

#### **MIDDEN-LIMBURGSE GEMEENTEN**

(geldt enkel voor meldingen van Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang)

- Echt-Susteren
- Leudal
- Maasgouw
- Nederweert
- Roerdalen
- Roermond
- Weert

12. Hoe luiden de conclusies?
13. Hield de gebeurtenis verband met de kwaliteit van zorg / ondersteuning?
14. Beschrijving van de nazorg die is verleend aan de betrokkenen en aan de betrokken aanbieders. 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.
15. Acties van de bestuurder.
  - Reactie van de bestuurder op de analyse, conclusies en verbetermaatregelen.
  - Sluiten de verbetermaatregelen volgens de bestuurder aan bij de conclusie? Zo nee geef een toelichting.
  - Hoe gaat de bestuurder de SMART verbetermaatregelen implementeren?
  - Op welke wijze is het duidelijk voor wie de verbetermaatregelen zijn bestemd en hoe deze worden geborgd.

#### **NOORD-LIMBURGSE GEMEENTEN**

(geldt voor alle Wmo meldingen)

- Beesel
- Bergen
- Gennep
- Horst aan de Maas
- Peel en Maas
- Venlo
- Venray

#### **MIDDEN-LIMBURGSE GEMEENTEN**

(geldt enkel voor meldingen van Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang)

- Echt-Susteren
- Leudal
- Maasgouw
- Nederweert
- Roerdalen
- Roermond
- Weert