



Protocol incidenten De Scharrelboerderij

Binnen De Scharrelboerderij staan de veiligheid, het welzijn en de waardigheid van onze bezoekers/kinderen centraal. Toch kan het voorkomen dat zich onverwachte situaties voordoen die (mogelijk) schade veroorzaken bij een bezoeker/kind. In dit protocol beschrijven we hoe wij omgaan met incidenten: van signalering en melding tot het informeren van betrokkenen en het nemen van maatregelen.

Het doel van dit protocol is om openheid, zorgvuldigheid en lerend vermogen te bevorderen, zodat we de kwaliteit van zorg voortdurend kunnen verbeteren en het vertrouwen van bezoekers/kinderen en hun naasten behouden.

Wat is het verschil tussen een incident en calamiteit?

Binnen De Scharrelboerderij verstaan we onder een incident een onverwachte of onbedoelde gebeurtenis tijdens het zorg-verzorging of begeleidingsproces, die heeft geleid of had kunnen leiden tot schade bij een bezoeker/kind. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een val, een medicatiefout, of een verwisseling van cliënt/kindgegevens.

Een calamiteit is een ernstig incident. Het gaat om een onverwachte gebeurtenis die heeft geleid tot de dood of ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt/kind, en die is ontstaan door een tekortkoming in de zorg, verzorging of begeleiding. Ook seksueel grensoverschrijdend gedrag of mishandeling binnen de (zorg)relatie kan een calamiteit zijn.

Werkwijze dagbesteding

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht ons om calamiteiten te melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

De Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) verplicht ons om calamiteiten te melden bij de toezichthouder WMO (GGD Hart voor Brabant – team WMO-toezicht).

In alle gevallen geldt: het tijdig signaleren, vastleggen en zorgvuldig opvolgen van incidenten en calamiteiten is essentieel om te kunnen leren, verbeteren en veilige zorg te blijven bieden.

Stappenplan bij signalering van een incident of calamiteit

Wanneer zich een incident of calamiteit voordoet of een medewerker een incident of calamiteit signaleert, volgen we binnen De Scharrelboerderij onderstaand stappenplan:

Stap 1 Zorg voor directe veiligheid

- Stel de bezoeker(s) gerust en bied indien nodig direct zorg of ondersteuning.
- Zorg ervoor dat de situatie veilig is voor alle betrokkenen (bezoekers, medewerkers, vrijwilligers en stagiaires).
- Raadpleeg zo nodig een arts, verpleegkundige of andere deskundige.

Stap 2 Meld het incident of de calamiteit intern

- Meld het incident of de calamiteit zo snel mogelijk bij de coördinator dagbesteding.
- Gebruik het interne meldformulier (Teams)



- Noteer de feiten objectief: wat is er gebeurd, wie was betrokken, wanneer en waar?
- Bewaar het ondertekende meldformulier in het digitale cliëntdossier.

Stap 3 Leg het incident of de calamiteit vast in het digitale cliëntdossier

- Beschrijf het incident of de calamiteit kort maar feitelijk in het zorgdossier van de cliënt (rapportage).
- Noteer ook de eventueel getroffen maatregelen of gemaakte afspraken.

Stap 4 Informeer de bezoeker en/of mantelzorger

- Informeer de bezoeker op een open en respectvolle manier over het incident of de calamiteit.
- Licht toe wat er is gebeurd, welke gevolgen dit heeft (of kan hebben), en welke stappen worden genomen.
- Als de bezoeker vertegenwoordigd wordt door een mantelzorger, informeer ook deze persoon.

Stap 5 Beoordeel of er sprake is van meldplicht

- De coördinator dagbesteding beoordeelt samen met eventueel een aandachtsfunctionaris of er sprake is van:
 - Een calamiteit (meldplicht binnen 3 werkdagen bij IGJ of binnen 2 werkdagen bij de toezichthouder WMO).
 - Een vermoeden van mishandeling of huiselijk geweld (meldcode → stappen richting Veilig Thuis → zie document Protocol meldcode De Scharrelboerderij)

Stap 6 Evalueer het incident of de calamiteit en leer ervan

- Bespreek het incident of de calamiteit binnen het team of tijdens een teamvergadering.
- Breng verbetermaatregelen in kaart om herhaling te voorkomen.
- Documenteer de uitkomsten van de evaluatie en acties die zijn ondernomen.
- Als een gebeurtenis wijst op een onvoldoende beheerst of nieuw risico, wordt beoordeeld of de RI&E en beheersmaatregelen moeten worden aangepast.

Wanneer en hoe bezoekers geïnformeerd worden

Wanneer zich een incident of calamiteit voordoet waarbij een bezoeker betrokken is, informeren wij de bezoeker altijd zelf. Dit doen wij op een open, respectvolle en begrijpelijke manier. Als de bezoeker wettelijk vertegenwoordigd wordt, of als de bezoeker dat zelf niet (meer) goed kan begrijpen of overzien, informeren wij ook de mantelzorger en/of familieleden.

We informeren bezoekers of naasten (zoals familieleden en mantelzorgers) als:

- Het incident of de calamiteit directe gevolgen heeft (of kan hebben) voor de gezondheid, veiligheid of het welzijn van de bezoeker.
- De bezoeker zelf niet in staat is het incident te begrijpen of te overzien.
- De bezoeker toestemming geeft om de informatie te delen.
- De mantelzorger en/of familieleden geïnformeerd moeten worden volgens de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).
- Bij incidenten met ernstige gevolgen (zoals een val met letsel, medicatiefout of calamiteit).



Wij informeren mantelzorgers en/of familieleden altijd mondeling (bij voorkeur telefonisch of in een persoonlijk gesprek). Wij informeren schriftelijk indien passend of als er vervolgacties zijn die schriftelijke bevestiging vragen.

Alle informatie wordt feitelijk, transparant en respectvol gedeeld. Er wordt altijd ruimte gegeven voor vragen en er wordt uitgelegd welke stappen worden ondernomen.

We delen uitsluitend informatie met personen die daarvoor bevoegd zijn, zoals de mantelzorger of eerste contactpersoon. We houden altijd rekening met de privacy van de bezoeker, zoals vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Wanneer en hoe wordt er een melding gedaan bij IGJ?

Dit is van toepassing voor bezoekers met een WLZ-indicatie. Een melding is verplicht bij:

1. Calamiteiten

Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot de dood of een ernstig schadelijk gevolg voor een bezoeker heeft geleid.

Voorbeelden in een dagbestedingssituatie:

- Een bezoeker overlijdt na een val en er is mogelijk sprake van onzorgvuldige begeleiding.
- Ernstige medicatiefout met blijvend lichamelijk of psychisch letsel.
- Onvoldoende toezicht waardoor een cliënt in gevaar is gekomen.

2. Geweld in de zorgrelatie

Bij (vermoeden van) fysiek, psychisch of seksueel geweld gepleegd door een medewerker of vrijwilliger binnen de zorgrelatie.

3. Seksueel grensoverschrijdend gedrag

Tussen medewerker/vrijwilliger en bezoeker, of tussen bezoekers onderling als er sprake is van onvoldoende bescherming of handelen.

4. Ontslag van een zorgverlener (vanwege ernstig tekortschieten in het functioneren)

Wanneer een overeenkomst met een van de medewerkers niet wordt voortgezet wegens ernstig tekortschieten in het functioneren als zorgverlener. Het maakt hierbij niet uit wat de aard van de overeenkomst is (bijv. arbeidscontract, samenwerkingsovereenkomst of opdracht).

Een melding moet binnen 3 werkdagen na het bekend worden van het incident of calamiteit worden gedaan. Dit geldt ook als het vermoeden nog onderzocht moet worden (je hoeft nog geen volledig onderzoek afgerond te hebben).

Hoe wordt er gemeld?

1. Melding doen via het IGJ-meldportaal (door coördinator dagbesteding)

- Ga naar: <https://www.igj.nl>
- Gebruik het online meldformulier "*Melding calamiteit of geweld in de zorgrelatie*"
- Je hebt hiervoor e-Herkenning nodig (niveau 2+ of hoger).

2. In de melding geef je aan:

- Wat er is gebeurd (feitelijke omschrijving);
- Wie er betrokken waren;
- Wanneer het is gebeurd;
- Wat de (mogelijke) gevolgen zijn voor de bezoeker;
- Welke eerste maatregelen zijn genomen;
- Of er een intern onderzoek wordt gestart.

3. Na de melding:

- Je ontvangt een ontvangstbevestiging van de IGJ.
- Binnen enkele weken wordt besloten of vervolgacties nodig zijn, zoals een rapport of onderzoek.

Meld ook bij twijfel. Het is beter om te vroeg dan te laat te melden. Documenteer zorgvuldig en bespreek meldingen altijd met de coördinator dagbesteding voordat ze worden gedaan.

Het zorgvuldig vastleggen van een incident in het cliëntdossier is essentieel voor de continuïteit en kwaliteit van zorg. Informatie over een incident moet feitelijk, objectief en tijdig worden gedocumenteerd, zodat collega's, behandelaars en eventueel toezichthouders kunnen terugzien wat er is gebeurd en welke acties zijn ondernomen.

Wanneer en hoe wordt er een melding gedaan bij de toezichthouder WMO?

Dit is van toepassing voor bezoekers met een WMO-indicatie. Een melding is verplicht bij:

1. Calamiteiten

Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis tijdens de uitvoering van een WMO-voorziening die:

- heeft geleid tot ernstig schadelijk gevolg voor de bezoeker
- heeft geleid tot het overlijden van de bezoeker.

Denk aan:

- Ernstig letsel van bezoeker door fout in begeleiding of hulpmiddel.
- Onvoldoende zorg waardoor medische achteruitgang ontstaat.
- Ernstige valincidenten tijdens begeleiding door de aanbieder.

2. Geweldsincident

Een situatie waarbij sprake is van geweld in de afhankelijkheidsrelatie tussen bezoeker en zorgverlener.

Denk aan:

- Fysiek, seksueel of psychisch geweld door een medewerker tegen een bezoeker.
- Structureel negeren of verwaarlozen van een bezoeker.
- Dwang of intimidatie.

3. Seksueel grensoverschrijdend gedrag

Tussen medewerker/vrijwilliger en bezoeker, of tussen bezoekers onderling.

Een melding moet binnen 2 werkdagen na het bekend worden van het incident of calamiteit worden gedaan. De toezichthouder (GGD) kan samen met jou bepalen of het incident onder de meldplicht valt. Dus ook bij twijfel bellen.

Hoe wordt er gemeld?

1. Telefonische melding naar het meldpunt van de GGD:

- Bel direct met de toezichthouder WMO van de GGD Hart voor Brabant: 088 - 368 6888.

2. Melding maken via het meldformulier van de GGD:

- Ga naar: <https://www.ggdhvb.nl/professional/digitaal-melden/meldpunt-toezicht-wmo/>
- Druk op: meld een calamiteit
- Vul het meldformulier in en druk op 'versturen'

3. Neem telefonisch contact op met de Gemeente Oss over de melding:

- Bij contractbeheerder WMO



Wat wordt vastgelegd?

In het dossier van de betrokken bezoeker(s) wordt in elk geval het volgende opgenomen:

- Wat er is gebeurd: een korte, feitelijke beschrijving van het incident of de calamiteit (datum, tijdstip, locatie, betrokkenen).
- De gevolgen voor de bezoeker: lichamelijk, psychisch of anderszins.
- De direct genomen maatregelen: bijvoorbeeld medische zorg, extra toezicht of informeren van naasten.
- De communicatie met de bezoeker en/of mantelzorger: inclusief wanneer en hoe deze is geïnformeerd.
- Eventuele vervolgacties: zoals evaluatie, aanpassing in begeleiding of melding bij IGJ of Veilig Thuis.
- Bijlage: verwijzing naar het interne meldformulier en de rapportage.

Het vastleggen van al deze informatie is belangrijk voor de overdracht aan collega's of andere zorgverleners, voor inzicht in patronen of terugkerende risico's, voor transparantie richting bezoekers en hun vertegenwoordigers, voor (mogelijke) verantwoording richting toezichthouders zoals de IGJ en voor het kunnen leren en verbeteren van de zorg.

Houd je altijd aan de privacyregels volgens de AVG (vermeld alleen noodzakelijke informatie) en zorg dat alleen bevoegde medewerkers informatie toevoegen aan het clientdossier.

Evaluatie van incidenten

Het evalueren van incidenten en calamiteiten is een belangrijk onderdeel van kwaliteitszorg. Door incidenten zorgvuldig te analyseren, kunnen we als organisatie leren van wat er is gebeurd en verbetermaatregelen nemen om herhaling te voorkomen. Op die manier dragen incidenten bij aan een veilige en lerende omgeving voor zowel bezoekers als medewerkers.

Wanneer wordt een incident of calamiteit geëvalueerd?

- Bij ernstige incidenten of wanneer er sprake is van letsel of risico op schade.
- Bij herhaaldelijke of soortgelijke incidenten.
- Bij meldingen die leiden tot onrust of onduidelijkheid bij bezoekers, familie, medewerkers of vrijwilligers.
- Wanneer een melding is gedaan bij de IGJ of Veilig Thuis.

Hoe vindt evaluatie plaats?

- In een teamoverleg of speciale evaluatiebijeenkomst.
- Met betrokken medewerkers en/of vrijwilligers en indien passend met een kwaliteitsfunctionaris of externe deskundige.
- Gericht op oorzaken en verbeterkansen, niet op schuld.

Wat wordt besproken?

- Wat is er precies gebeurd?
- Wat waren de achterliggende oorzaken of omstandigheden?
- Zijn er verbetermaatregelen nodig (in werkwijze, communicatie, scholing, beleid)?
- Hoe kunnen we soortgelijke incidenten of calamiteiten in de toekomst voorkomen?



Wat gebeurt er na de evaluatie?

- De uitkomsten worden vastgelegd in het teamverslag en/of incidentenregistratie.
- Afsgesproken verbeteracties worden uitgevoerd en opgevolgd.
- Eventuele aanpassingen in werkafspraken, scholing of protocollen worden doorgevoerd.
- Bij ernstige incidenten wordt een overdenking gedaan: is het verbetertraject effectief geweest?

Door incidenten open te bespreken en er lering uit te trekken, versterken we de veiligheid, kwaliteit en het vertrouwen binnen dagbesteding De Scharrelboerderij.

Werkwijze kinderopvang

Wanneer de kwaliteit van de kinderopvang niet voldoet aan de eisen, of wanneer er sprake is van (direct) gevaar voor de veiligheid mogen ouders contact opnemen met de pedagogisch professionals van hun kind. De pedagogisch professional overlegt met de coördinator kinderopvang welke evt. stappen er nodig zijn.

Wanneer ouders het gevoel hebben dat er niets gedaan wordt met de signalen over de kwaliteit of veiligheid door De Scharrelboerderij, mogen ouders en medewerkers contact opnemen met de regionale G.G.D.

In alle gevallen geldt: het tijdig signaleren, vastleggen en zorgvuldig opvolgen van incidenten en calamiteiten is essentieel om te kunnen leren, verbeteren en veilige zorg te blijven bieden.

Stappenplan bij signalering van een incident of calamiteit

Wanneer zich een incident of calamiteit voordoet of een medewerker een incident of calamiteit signaleert, volgen we binnen De Scharrelboerderij onderstaand stappenplan:

Stap 1 Zorg voor directe veiligheid

- Stel het kind/de kinderen gerust en bied indien nodig direct zorg of ondersteuning.
- Zorg ervoor dat de situatie veilig is voor alle betrokkenen (kinderen, medewerkers, vrijwilligers en stagiaires).
- Raadpleeg zo nodig een arts, verpleegkundige of andere deskundige.

Stap 2 Meld het incident of de calamiteit intern

- Meld het incident of de calamiteit zo snel mogelijk bij de coördinator kinderopvang.
- Gebruik het interne meldformulier (Teams)
- Noteer de feiten objectief: wat is er gebeurd, wie was betrokken, wanneer en waar?
- Bewaar het ondertekende meldformulier in het digitale kinddossier.

Stap 3 Informeer ouders (en evt. kind)

- Informeer de ouders en evt. kind op een open en respectvolle manier over het incident of de calamiteit.
- Licht toe wat er is gebeurd, welke gevolgen dit heeft (of kan hebben), en welke stappen worden genomen.



Stap 4 Beoordeel of er sprake is van meldplicht bij

- De coördinator kinderopvang beoordeelt samen met eventueel een aandachtsfunctionaris of er sprake is van:
 - Een vermoeden van mishandeling of huiselijk geweld (meldcode → stappen richting Veilig Thuis → zie document Protocol meldcode De Scharrelboerderij)

Stap 5 Evalueer het incident of de calamiteit en leer ervan

- Bespreek het incident of de calamiteit binnen het team of tijdens een teamvergadering.
- Breng verbetermaatregelen in kaart om herhaling te voorkomen.
- Als een gebeurtenis wijst op een onvoldoende beheerst of nieuw risico, wordt beoordeeld of de RI&E en beheersmaatregelen moeten worden aangepast.
- Documenteer de uitkomsten van de evaluatie en acties die zijn ondernomen.

Wanneer en hoe het kind/ouders geïnformeerd worden

Wanneer zich een incident of calamiteit voordoet waarbij een kind betrokken is, informeren wij het kind (indien dit mogelijk is) altijd zelf. Dit doen wij op een open, respectvolle en begrijpelijke manier. We informeren ouders altijd als er sprake is van een calamiteit of incident.

Wij informeren ouders altijd mondeling (bij voorkeur telefonisch of in een persoonlijk gesprek). Wij informeren schriftelijk indien passend of als er vervolgacties zijn die schriftelijke bevestiging vragen. Alle informatie wordt feitelijk, transparant en respectvol gedeeld. Er wordt altijd ruimte gegeven voor vragen en er wordt uitgelegd welke stappen worden ondernomen.

We delen uitsluitend informatie met personen die daarvoor bevoegd zijn.

Zodra ouders gescheiden zijn, nemen we contact op met één ouder en bespreken we wie de andere ouder informeert.

We houden altijd rekening met de privacy van de bezoeker, zoals vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Evaluatie van incidenten

Het evalueren van incidenten en calamiteiten is een belangrijk onderdeel van de kwaliteit van de opvang. Door incidenten zorgvuldig te analyseren, kunnen we als organisatie leren van wat er is gebeurd en verbetermaatregelen nemen om herhaling te voorkomen. Op die manier dragen incidenten bij aan een veilige en lerende omgeving voor zowel kinderen als medewerkers.

Wanneer wordt een incident of calamiteit geëvalueerd?

- Bij ernstige incidenten of wanneer er sprake is van letsel of risico op schade.
- Bij herhaaldelijke of soortgelijke incidenten.
- Bij meldingen die leiden tot onrust of onduidelijkheid bij kinderen, familie, medewerkers of vrijwilligers.
- Wanneer een melding is gedaan bij de inspecteur van de onderwijsinspectie of Veilig Thuis.

Hoe vindt evaluatie plaats?

- In een teamoverleg of speciale evaluatiebijeenkomst.
- Met betrokken medewerkers en/of vrijwilligers
- Gericht op oorzaken en verbeterkansen, niet op schuld.



Wat wordt besproken?

- Wat is er precies gebeurd?
- Wat waren de achterliggende oorzaken of omstandigheden?
- Zijn er verbetermaatregelen nodig (in werkwijze, communicatie, scholing, beleid)?
- Hoe kunnen we soortgelijke incidenten of calamiteiten in de toekomst voorkomen?

Wat gebeurt er na de evaluatie?

- De uitkomsten worden vastgelegd in het teamverslag en/of incidentenregistratie.
- Afgesproken verbeteracties worden uitgevoerd en opgevolgd.
- Eventuele aanpassingen in werkafspraken, scholing of protocollen worden doorgevoerd.
- Bij ernstige incidenten wordt een overdenking gedaan: is het verbetertraject effectief geweest?

Door incidenten open te bespreken en er lering uit te trekken, versterken we de veiligheid, kwaliteit en het vertrouwen binnen kinderopvang De Scharrelboerderij.