



# Incidentenprotocol gemeente Rotterdam

Bestemd voor uitvoeringspartijen binnen de Jeugdwet en Wmo

*Fase 1 melden bij het incidentenloket en informatievoorziening*

**Incidentenloket gemeente Rotterdam**

E-mail: [incidentenloketMO@rotterdam.nl](mailto:incidentenloketMO@rotterdam.nl)

Telefoon bij spoed: 010 498 40 19



## Inhoudsopgave

### Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Doel en reikwijdte van het incidentenprotocol</b>	<b>4</b>
2.1	Doelstelling	4
2.2	Voor wie is het incidentenprotocol?	4
<b>3</b>	<b>Het incidentenloket</b>	<b>5</b>
3.1	Meldcriteria	5
3.2	Hoe komen meldingen binnen bij het incidentenloket	6
3.3	Taken incidentenloket eerste fase	7
<b>4</b>	<b>Communicatie gemeenteraad en media</b>	<b>8</b>
4.1	Uitgangspunten delen van informatie met gemeenteraad en/of media	8
4.2	Informereren gemeenteraad	9
4.3	(Media)woordvoering	9
	<b>Bijlage 1 a Calamiteiten, incidenten en (negatieve) gebeurtenissen</b>	<b>10</b>
	Calamiteiten	10
	Incidenten	10
	(Negatieve) Gebeurtenissen	10
	<b>Bijlage 1b Stroomschema calamiteit</b>	<b>11</b>
	<b>Bijlage 1c Stroomschema incident</b>	<b>12</b>
	<b>Bijlage 1d Stroomschema gebeurtenis</b>	<b>13</b>
	<b>Bijlage 2; Meldingsformulier</b>	<b>14</b>
	<b>Bijlage 2 Stroomschema incidentenloket Fase 1</b>	<b>16</b>



# 1 Inleiding

## **Incidentenprotocol:**

Dagelijks zetten honderden professionals zich in voor optimale zorg en ondersteuning. Ondanks deze inzet doen zich van tijd tot tijd calamiteiten of incidenten voor. Iedere uitvoeringspartij heeft een eigen verantwoordelijkheid in de operationele afhandeling van calamiteiten of incidenten, en het leren en evalueren hiervan. Het Rotterdamse incidentenprotocol is, naast de eigen protocollen van toepassing bij calamiteiten en incidenten. In de inkoopcontracten en subsidieregelingen wordt verwezen naar het dit protocol.

## **Incidentenprotocol fase 1 en fase 2**

De gemeente is sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de taken op het gebied van de Wmo en Jeugdwet. Wanneer calamiteiten of incidenten plaatsvinden binnen deze wettelijke kaders, die te maken hebben met geboden ondersteuning, hulp en zorg aan inwoners van de gemeente Rotterdam heeft de gemeente zowel als uitvoeringspartij als vanuit haar stelselverantwoordelijkheid een rol.

In 2016 is een eerste integraal incidentenprotocol opgesteld. Het incidentenprotocol kent twee doelstellingen (zie hoofdstuk 2); (bestuurlijke) informatievoorziening (kort) na het incident en het leren van calamiteiten/incidenten. Op basis van voortschrijdend inzicht en veranderende wet- en regelgeving (AVG) is het incidentenprotocol herzien en is het protocol in twee fasen opgesplitst. Deze twee fasen zijn gekoppeld aan de daarbij horende doelstelling van het incidentenloket. Het document waarin fase 2 van het incidentenloket beschreven wordt zal medio 2020 vastgesteld worden.

## **Het incidentenloket**

Het incidentenloket is het centrale meldpunt van de gemeente Rotterdam waar calamiteiten en incidenten, conform incidentenprotocol, moeten worden gemeld door uitvoeringspartijen. Het incidentenloket wordt 7 dagen per week bemenst en is dagelijks bereikbaar tussen 09.00 en 22.00 uur.

## **Borging**

De directeur Welzijn, Zorg en Jeugdhulp is eigenaar van dit incidentenprotocol. Dit is een levend document dat periodiek kan worden bijgesteld door/namens de eigenaar. Hierbij wordt gewerkt vanuit het plan-do-check-act principe. Bij aanpassingen worden uitvoeringspartijen en andere belanghebbenden geïnformeerd en waar nodig (actief) betrokken.



## 2 Doel en reikwijdte van het incidentenprotocol

Iedere calamiteit of incident is uniek en vraagt een specifieke opvolging of handelswijze die niet altijd in stroomschema's of criteria te vangen is. Dit is afhankelijk van aard, omvang en context van desbetreffend incident. Het protocol is een leidraad met ruimte voor (zorgvuldig afgewogen) maatwerk en is kaderstellend met de geformuleerde uitgangspunten.

### 2.1 Doelstelling

Het protocol zorgt voor een bepaalde routine en samenwerking die bijdraagt aan de gezamenlijke verantwoordelijkheid rondom calamiteiten en incidenten.

Het incidentenprotocol heeft twee doelstellingen:

1. Adequate afstemming en (bestuurlijke) informatievoorziening direct na een calamiteit/incident
2. Leren en ontwikkelen naar aanleiding van calamiteiten en incidenten.

#### Ad 1. Adequate afstemming en (bestuurlijke) informatievoorziening direct na een calamiteit/incident

Door het vroegtijdig informeren van de bestuurlijk verantwoordelijke en -indien van toepassing- de gemeenteraad, worden bestuurders en gemeenteraad in staat gesteld invulling te geven aan hun wettelijke taken. Daarnaast draagt een adequate afstemming en het stroomlijnen van de informatievoorziening bij tot het verminderen, dan wel voorkomen van mogelijke maatschappelijke onrust en/of bestuurlijke ruis. In het huidige tijdperk van integraliteit zijn bij een calamiteit of incident meestal meerdere partijen betrokken vanuit verschillende rollen en verantwoordelijkheden. Er is sprake van een gezamenlijke verantwoordelijkheid in de vervolgacties, waaronder de informatievoorziening.

#### Ad 2. Leren en ontwikkelen naar aanleiding van calamiteiten of incidenten.

Iedere calamiteit of incident vraagt om (zelf)reflectie. Interne evaluaties bij uitvoeringspartijen maar ook onderzoeken vanuit bijvoorbeeld de inspectie(s) bieden inzicht in het handelen en/of (werk)processen ten tijde van de calamiteit of incident en mogelijke knelpunten, hiaten en gewenste verbeteringen. Door data rondom calamiteiten en incidenten vroegtijdig op één centraal punt samen te laten komen ontstaat een overzicht dat gebruikt kan worden voor (trend)analyse. Bevindingen en (integrale) vervolgacties kunnen efficiënter in verbinding worden gebracht met reeds lopende ontwikkelingen. Tevens wordt op stelselniveau inzichtelijk waar mogelijk beleidsmatige en/of procesmatige aanpassingen nodig zijn (zie procesdocument deel 2 van het incidentenprotocol welke medio 2020 vastgesteld zal worden).

### 2.2 Voor wie is het incidentenprotocol?

In de inkoopcontracten en subsidieregelingen is opgenomen dat aanbieders (Jeugdwet en Wmo) incidenten en calamiteiten moeten melden conform dit incidentenprotocol. Daarnaast kunnen ook andere partijen, op basis van dit incidentenprotocol een melding doen bij het incidentenloket. Dit kunnen andersoortige zorgaanbieders of betrokkenen zijn zoals PGB-aanbieders of onderwijsinstellingen. Denk hierbij aan situaties waarbij er sprake is van (dreigende) maatschappelijke onrust en/of een groot veiligheidsrisico bij een minderjarige.



## 3 Het incidentenloket

Fase 1 van het incidentenprotocol, de informatievoorziening, vindt kort na de calamiteit of het incident plaats, in deze fase fungeert het incidentenloket als frontoffice<sup>1</sup>. In bijlage 1 zijn de algemene definities en een schematisch overzicht weergegeven van werkprocessen rondom incidenten en calamiteiten.

### 3.1 Meldcriteria

Calamiteiten en incidenten die voldoen aan onderstaande criteria dienen zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur na het incident gemeld te worden bij het incidentenloket.

#### **Calamiteiten, gemeld dient te worden:**

1. Alle calamiteiten die vallen binnen de wettelijke meldplicht bij de Toezichthouder Wmo en/of Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd die een relatie hebben met Wmo en/of Jeugdwet.

#### **Incidenten<sup>2</sup> gemeld dient te worden:**

1. (Poging) tot suicide dan wel een vermoeden dat er een onnatuurlijke dood heeft plaatsgevonden welke een mogelijke relatie heeft met het bieden van zorg of met het eventuele ontbreken van de benodigde zorg:
  - Zorg (jeugdwet en/of Wmo) geïndiceerd maar niet gegeven
  - Zorgsignalen bekend bij andere professionals maar geen vervolgactie terwijl dit wel redelijkerwijs verwacht had mogen worden (Jeugdwet en Wmo).
2. Minderjarigen die tijdens geboden zorg overlijden aan een onnatuurlijke dood.
3. Als cliënt langer dan op grond van de geboden zorgverlening vanuit Wmo verwacht had mogen worden, onopgemerkt, dood in huis heeft gelegen.
4. Situaties die zich voordoen nadat de hulpverlening is aangevangen, waarbij sprake is van ernstig fysiek geweld en/of ernstig grensoverschrijdend gedrag<sup>3</sup> op psychisch en/of seksueel vlak van cliënt(en), de eigen kring van cliënt, medecliënt(en) en/of buitenstaander(s) met letsel als gevolg.
5. Psychisch of fysiek geweld jegens medewerker met psychisch of fysiek letsel tot gevolg.
6. Als er sprake is van vermissingen van personen én er een relatie gelegd kan worden tussen de vermissing en de hulpverlening in het kader van de Wmo of Jeugdwet, waarbij de veiligheid mogelijk in gevaar is. In ieder geval alle vermissingen met hoog veiligheidsrisico, vermissingen waarbij kinderen betrokken zijn onder de 13 jaar, vermissingen uit gesloten (jeugd)zorg langer dan 48 uur<sup>4</sup> en vermissingen met een Veilig Thuis-melding rondom ernstig huiselijk geweld die getaxeerd is als hoog risico.

<sup>1</sup> Bij een calamiteit of incident kunnen meerdere gemeenten betrokken zijn; de gemeente waar het incident plaatsvindt en de gemeente die formeel verantwoordelijk is voor de client. Voor calamiteiten en incidenten geldt dat het woonplaatsbeginsel bepalend is. Deze gemeente pakt de coördinatie op bij incidenten en calamiteiten. Indien relevant informeert zij andere belanghebbende gemeenten en/of stemt af met andere gemeenten over taakverdeling en verantwoordelijkheden.

<sup>2</sup> Indien er geen zorg betrokken is vanuit Jeugdwet of Wmo kennen deze calamiteiten en incidenten een wettelijke beperking in de informatievoorziening. Gemeente kan alleen informatie opvragen over de zorg waar zij verantwoordelijk voor is (Jeugdwet en Wmo).

<sup>3</sup> Leidraad Veilige zorg relatie van VWS en richtlijnen jeugdhulp.

<sup>4</sup> De meeste jongeren die zich onttrekken uit gesloten jeugdzorg zijn binnen 48 uur zelf teruggekeerd.



7. Kinderen tot 4 jaar die voldoen aan de definitie “Onvindbare kinderen” zoals beschreven in aanpak CJG.
8. Overige situaties rondom cliënten, in relatie tot geboden zorg (het ontbreken van zorg<sup>5</sup>) hulpverlening, die breed bekend zijn en (kunnen) leiden tot maatschappelijke onrust. Voorbeelden hiervan kunnen zijn woningsluitingen bij gezinnen of een cliënt die zichzelf of zijn omgeving uit wanhoop verwondt, omdat hij wacht op een aanbod van de gewenste hulpverlening.

Ondanks de vastgestelde meldcriteria zijn deze soms multi-interpretabel. Bij de afweging wel of niet te melden wordt gebruik gemaakt van de 4 P's. Neem bij twijfel of behoefte aan overleg contact op met het incidentenloket.

#### 4 P's:

- Personeel; impact op personeel.
- Pers; (te verwachten) media-aandacht.
- Publiek; maatschappelijk onrust veroorzaakt/kan veroorzaken.
- Politiek; kan leiden tot politieke aandacht/verantwoording.

## 3.2 Hoe komen meldingen binnen bij het incidentenloket

Gemeld kan worden

- Per mail; [incidentenloketMO@rotterdam.nl](mailto:incidentenloketMO@rotterdam.nl) (voor meldingsformulier zie bijlage 2)
- Per telefoon (spoed); 010 498 40 19

Daarnaast is het ook mogelijk dat het incidentenloket pro-actief benaderd wordt vanuit VTRR of JBRR of de informatievoorziening op eigen initiatief oppakt bij situaties die niet direct onder de meldcriteria vallen:

1. Situaties waarbij op dat moment nog onbekend is of zorgpartijen betrokken zijn, maar die wel breed bekend zijn en tot bijvoorbeeld maatschappelijke onrust kunnen leiden. De uitvoeringspartijen (Wmo en Jeugdwet) stemmen in om op dat moment mee te werken aan de informatievoorziening en de afstemming hieromtrent als hierom verzocht wordt vanuit het incidentenloket. Dit met inachtneming met de privacywetgeving.
2. Situaties waarbij wel zorg geboden wordt, maar waarbij de geboden zorg niet onder jeugdwet of Wmo valt en dus niet binnen de meldingsafspraken van het incidenten protocol<sup>6</sup>, waarbij sprake is van (dreigende) maatschappelijke onrust en/of media-aandacht. Deze situaties kennen soms wel een wettelijke meldplicht bij toezichthouder of inspectie maar niet bij het incidentenloket. Daarnaast zijn bij deze situaties de wettelijke mogelijkheden van de gemeente rondom informatieverzameling en informatievoorziening beperkt.

---

<sup>5</sup> Zorg (Jeugdwet of Wmo geïndiceerd maar niet gegeven dan wel zorgsignalen bekend bij professionals maar geen vervolgactie terwijl deze wel redelijkerwijs verwacht had mogen worden (Jeugdwet of Wmo)

<sup>6</sup> bijvoorbeeld jeugdgezondheidszorg of iemand ontvangt hulp op grond van de Wet langdurige zorg.



### 3.3 Taken incidentenloket eerste fase

Het incidentenloket kent diverse taken. In de eerste fase van het incidentenprotocol zijn dit de volgende 4 taken: (bijlage 3)

1. Ontvangst en beoordeling melding;
2. Informatievoorziening melding;
3. Registratie melding;
4. Afronding fase 1 en bepalen vervolgproces fase 2.

Op grond van de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) moet er rechtmatig en zorgvuldig worden omgegaan met persoonsgegevens die het incidentenloket ontvangt. Bij de verwerking van persoonsgegevens en bij iedere handeling vanuit het incidentenprotocol moeten derhalve de principes van de AVG worden toegepast, waaronder het principe van doelbinding, subsidiariteit en proportionaliteit.

#### Ad 1. Ontvangst en beoordeling

Na ontvangst van de melding zal de functionaris incidentenloket de melding toetsen op volledigheid en op basis van de 4P's een inschatting maken welke (bestuurlijke) informatievoorziening gewenst en/of noodzakelijk is.

#### Ad 2. Informatievoorziening

Het incidentenloket draagt de zorg voor een goede (bestuurlijke) informatievoorziening (kort) na het incident. Bij eventuele media-woordvoering draagt het incidentenloket zorg voor afstemming met afdeling communicatie. Iedere casus is uniek en vraagt altijd een zorgvuldige afweging wat wel en niet gedeeld wordt en op welke wijze. Afhankelijk van het soort incident zal de informatievoorziening bestaan uit een korte 'dat-melding', dan wel een uitgebreidere samenvatting van het incident, waarbij een feitenrelaas tot de mogelijkheden behoort (conform AVG). Van zowel de meldende als de betrokken organisaties wordt verwacht dat zij meewerken aan het opstellen van een dergelijk feitenrelaas. Op dat moment is het doel van het feitenrelaas beknopt inzicht te geven in de context waarin het incident heeft plaatsgevonden en het vervolg te bepalen.

Bij complexe casuïstiek zijn vaak meerdere organisatie en/of gemeentelijke afdelingen betrokken. Het incidentenloket fungeert in dit soort gevallen als linking pin en heeft de procesregie tenzij deze volgens afspraak (deels) belegd wordt bij bijvoorbeeld het team Psychosociale Hulpverlening bij Ingrijpende Gebeurtenissen (PSHi) of Directie Veilig<sup>7</sup>. Soms vraagt een incident of calamiteit ook nog om een aanvullende (bestuurlijke) informatievoorziening in een latere fase. Deze is belegd bij de coördinatoren van het incidentenloket.

#### Ad 3 Registratie

Alle calamiteiten en incidenten, ongeacht inhoud, zwaarte en vervolgacties worden door het incidentenloket geregistreerd en meegenomen in een jaarlijkse data-analyse.

#### Ad 4 Afronding fase 1

Een calamiteit of incident geeft altijd aanleiding tot evalueren of leren. Evalueren kan op verschillende niveaus. Dit wordt nader omschreven in het document fase 2.

<sup>7</sup> Calamiteiten en incidenten die inzet hebben vanuit PSHi en/of de Openbare orde en Veiligheid raken.



## 4 Communicatie gemeenteraad en media

Calamiteiten en incidenten die de samenleving raken, en mogelijk ook bekend worden via de media, kunnen maatschappelijke en/of politieke onrust veroorzaken. In geval van calamiteiten en incidenten kan het daarom, naast het zorgen voor de bestuurlijke informatievoorziening, wenselijk of zelfs noodzakelijk zijn de gemeenteraad tussentijds te informeren en de woordvoering te verzorgen naar de media.

### 4.1 Uitgangspunten delen van informatie met gemeenteraad en/of media

In de informatievoorziening naar gemeenteraad en media kan een spanningsveld zitten tussen informatie die de persoonlijke levenssfeer raakt en het algemeen belang. Er moet bij ieder calamiteit of incident in multidisciplinair verband een zorgvuldige afweging gemaakt worden of en welke informatie wordt verstrekt. In 4.2 geven we de criteria wanneer de gemeenteraad wordt geïnformeerd.

Bij de verwerking van persoonsgegevens bij incidenten en calamiteiten moeten de principes van de AVG worden toegepast, waaronder het principe van doelbinding, subsidiariteit en proportionaliteit. Bij incidenten en calamiteiten is ook van belang dat hulpverleners en ambtenaren zijn gehouden aan hun beroepsgeheim dan wel geheimhoudingsplicht ambtenaren.

Dit brengt mee dat zeer terughoudend en prudent moet worden omgegaan met het delen van informatie bij calamiteiten en incidenten. De volgende uitgangspunten worden gehanteerd:

1. Deel geen identificerende gegevens zoals bijvoorbeeld namen, geboortedata en adressen of gezondheidsgegevens. Dit geldt voor de gemeente onverkort, dus ook als persoonsgegevens bijvoorbeeld wel in de media bekend zijn gemaakt. Deel geen persoonsgegevens, direct herleidbare informatie en andere privacygevoelige informatie.
2. Maak bij een calamiteit of incident alleen procesinformatie openbaar. Denk hierbij aan procedures en/of inrichting van het zorgstelsel die raakvlakken hebben met de casus;
3. Indien strafrechtelijk onderzoek plaatsvindt bij een calamiteit of incident, is het Openbaar Ministerie verantwoordelijk voor de informatiedeling met betrekking tot dit onderzoek en de afweging die hiermee samenhangt.
4. De gemeente kan alleen binnen de uitoefening van haar wettelijke taak (Jeugdwet, Wmo), en met inachtneming van de privacywetgeving, informatie delen. De gemeente heeft dus geen toegang tot informatie over zorg die op grond van een andere wet wordt geboden (zoals de Zorgverzekeringswet).





## 4.2 Informeren gemeenteraad

Uitgangspunt is dat het college de raad eenmaal per jaar schriftelijk informeert op geaggregeerd niveau. Tussentijds wordt de raad geïnformeerd als er sprake is van een calamiteit of incident die voldoet aan (één van) onderstaande criteria:

1. Het overlijden van een minderjarige waarbij er mogelijk sprake is van een relatie tussen het overlijden en de geboden zorg.
2. Het overlijden van een Rotterdamse burger waarbij mogelijk sprake is van een relatie tussen het overlijden en ontbreken van zorg indien
  - zorg (Jeugdwet en/of Wmo) geïndiceerd maar niet gegeven;
  - zorgsignalen bekend bij andere professionals maar geen vervolgactie terwijl dit wel verwacht had mogen worden (Jeugdwet en Wmo).
3. Calamiteiten en incidenten die breed in de samenleving bekend zijn waarbij er sprake is van een mogelijke relatie tussen het incident en de geboden zorg
4. Calamiteiten en incidenten die breed in de samenleving bekend zijn waarbij sprake is van een mogelijke relatie tussen het incident en het ontbreken van zorg indien
  - zorg (Jeugdwet en/of Wmo) geïndiceerd maar niet gegeven;
  - zorgsignalen bekend bij andere professionals maar geen vervolgactie terwijl dit wel verwacht had mogen worden (Jeugdwet en Wmo).
5. Onderzoeken ten aanzien van een Rotterdamse casus, uitgevoerd door inspectie(s)<sup>8</sup> die te zijner tijd gepubliceerd zullen worden en onderzoeken verricht door het Zorgconsulaat en/of het regionaal toezicht Wmo. Zowel bij het moment dat het onderzoek aanvangt als op het moment dat het onderzoek afgerond is.

Het informeren van de gemeenteraad gebeurt in beginsel openbaar, maar kan ook vertrouwelijk of geheim<sup>9</sup>. In alle gevallen moet het delen van informatie gebeuren conform de uitgangspunten in 4.1. Bij het openbaar delen aan de gemeenteraad van informatie dient het Multidisciplinaire team bij het maken van de afweging extra bewust te zijn van de mogelijke consequenties en de impact die de gedeelde informatie kan hebben op burger en maatschappij.

## 4.3 (Media)woordvoering

Het is van belang dat er op een eenduidige wijze een boodschap wordt gecommuniceerd naar de media om onrust en ruis te voorkomen. De mediawoordvoering verloopt doorgaans via de communicatieadviseur van de betrokken organisatie die de casusverantwoordelijkheid heeft in afstemming met de communicatieadviseur, woordvoering en/of de bestuursadviseur van de gemeente. In het geval van een strafrechtelijk onderzoek verloopt de communicatie via politie/justitie. Afstemming vindt plaats over de in te zetten communicatiemiddelen, Q en A's en/of bijeenkomsten.

<sup>8</sup> IGJ en Samenwerkend Toezicht Sociaal Domein (STD). Inspectie(s) hebben geen wettelijke verplichting de gemeente, als stelselverantwoordelijke, hierover vooraf of achteraf te informeren. Inspecties verrichten naast calamiteitsonderzoeken die gepubliceerd worden ook (toezicht)onderzoeken die niet ter inzage zijn voor anderen dan direct betrokken uitvoeringspartijen. Het regionaal toezicht Wmo informeert de gemeente Rotterdam (of de gemeenten waarvoor zij werkzaam is) altijd over de uitkomsten van uitgevoerd toezicht in het kader van calamiteiten, thematisch onderzoek of onderzoeken naar signalen.

<sup>9</sup> Dit gebeurt conform het Beleidskader aanbieden geheime en vertrouwelijke informatie Rotterdam 2017. Hierin zijn de afspraken opgenomen over de wijze waarop informatie aan de gemeenteraad kan worden aangeboden.



## Bijlage 1 a Calamiteiten, incidenten en (negatieve) gebeurtenissen

Calamiteiten, incidenten en (negatieve) gebeurtenissen zijn altijd onbedoeld, onverwacht en van invloed op de kwaliteit van de geboden zorg. Iedere calamiteit, incident of (negatieve) gebeurtenis maakt handelen van professionals, organisatie(s) en/of bestuur wenselijk, dan wel noodzakelijk. Het betreft zowel interne werkprocessen, alsook een bredere verantwoordelijkheid die verder reikt dan de interne werkprocessen van uitvoeringspartijen (zie ook bijlage 1a, 1b en 1c).

### Calamiteiten

Een calamiteit is volgens het protocol een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en/of zorg en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt, (direct) betrokkene of personeel heeft geleid. Deze definitie is iets ruimer dan de definities die in de Jeugdwet en de Wmo 2015 worden gehanteerd, omdat daarin alleen de cliënt/jeugdige/ouder wordt genoemd. Voor resp. aanbieders (Wmo) en jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen (Jeugdwet) is er de verplichting om deze calamiteit te melden aan de Wmo-toezichthouder of de Inspectie<sup>10</sup>. Voorbeelden van calamiteiten zijn: overlijden van een minderjarige in zorg, suïcide en ernstig fysiek/seksueel geweld. Als er sprake is van een calamiteit moeten er zowel interne als externe werkprocessen in gang worden gezet, waaronder het proces van het incidentenprotocol.

### Incidenten

Een incident is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot een schadelijk gevolg of veiligheidsrisico heeft geleid voor de cliënt, (direct) betrokkenen of personeel. Voorbeelden hiervan zijn vermissingen, poging tot suïcide en/of gebeurtenissen met (te verwachten) maatschappelijke onrust. Incidenten raken interne en externe werkprocessen, waaronder het incidentenprotocol.

### (Negatieve) Gebeurtenissen

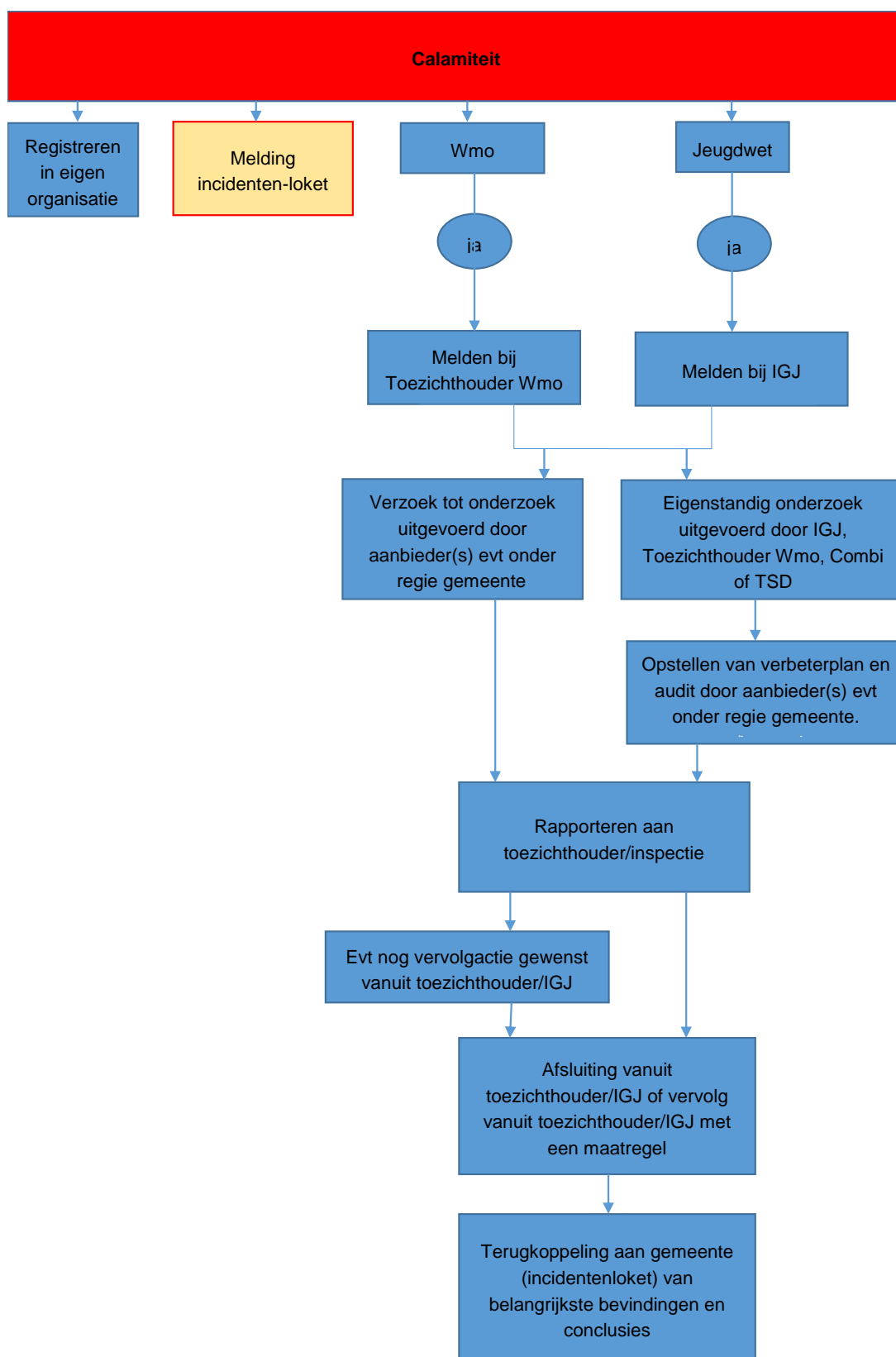
(Negatieve) Gebeurtenissen voldoen niet aan de criteria van calamiteiten en/of incidenten en hoeven dan ook niet gemeld te worden bij het incidentenloket. Negatieve gebeurtenissen zijn wel relevant voor de kwaliteit van de zorg gericht op cliënt en/of medewerker. Denk aan (lichte) agressie en/of lichte grensoverschrijdende benadering (schelden) of klachten. Gebeurtenissen raken vooral interne werkprocessen. Organisaties registreren deze gebeurtenissen veelal in hun eigen administratie. Analyse van deze gebeurtenissen kan een reden zijn om zorgprocessen en/of beleid anders in te richten. Kwartaal-/jaarcijfers van (negatieve) gebeurtenissen worden, daar waar nodig en afgesproken gedeeld met de contractmanager/incidentenloket.

Definitie	Interne actie	Melden Incidentenloket	Melden toezicht Wmo	Melden IGJ	Melden toezicht Wmo én IGJ
Calamiteit	Registreren en handelen volgens eigen protocol	Ja	Ja (indien Wmo)	Ja (indien jeugdwet)	Ja (indien Wmo én Jeugdwet)
Incident	Registreren en handelen volgens eigen protocol	Ja (evt overleg)	nee (evt overleg)	Nee (evt overleg)	Nee (evt overleg)
Gebeurtenis	Registreren en handelen volgens eigen protocol	nee (evt overleg)	nee	Nee	Nee

<sup>10</sup> Wmo artikel 3.4, lid 1., Jeugdwet artikel 4.1.8.

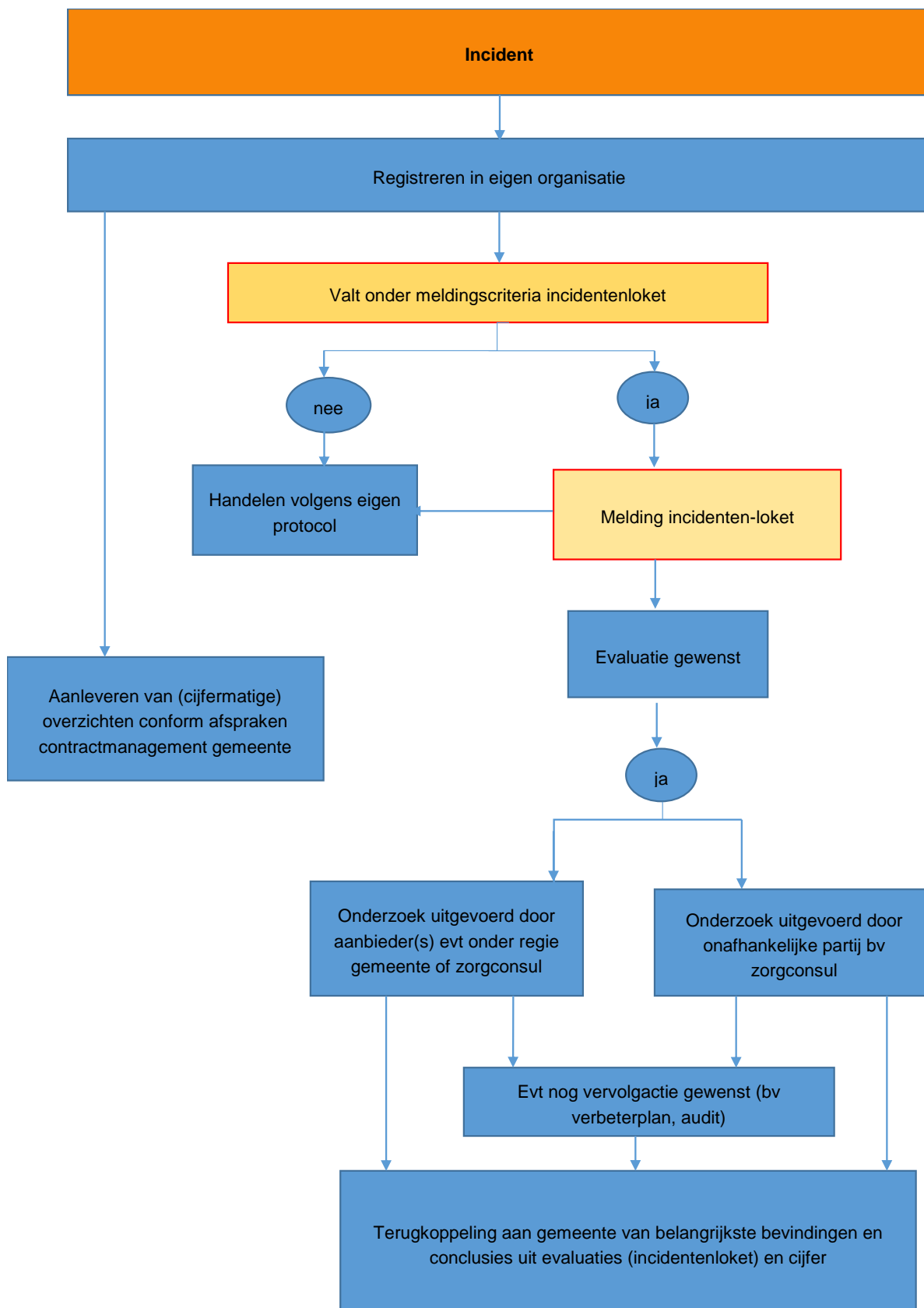


## Bijlage 1b Stroomschema calamiteit



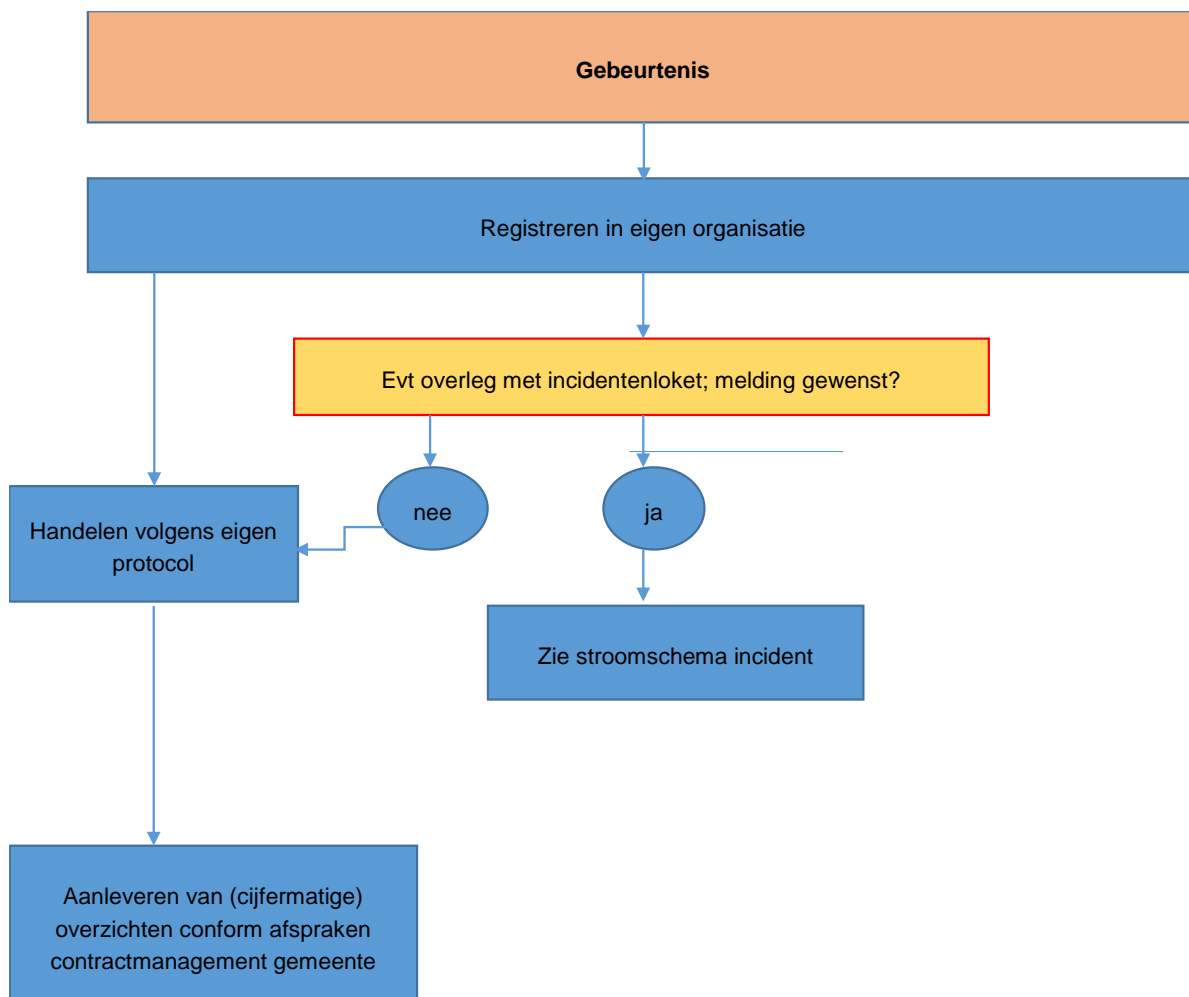


## Bijlage 1c Stroomschema incident





## Bijlage 1d Stroomschema gebeurtenis





## Bijlage 2; Meldingsformulier

Dit formulier graag versturen naar [incidentenloketMO@rotterdam.nl](mailto:incidentenloketMO@rotterdam.nl)

**Bij dringende zaken eerst bellen naar 010-498 40 19**

Gegevens over de betreffende client/persoon waar incident betrekking op heeft	
Dossiernummer zoals client bekend is bij meldende instantie	
Leeftijd <i>Bij ontbreken van dossiernummer dan graag geboortedatum vermelden. Noodzakelijk tot herleiding van eventuele dubbele meldingen</i>	
Geslacht	
Woonplaats client	
Wet	<input type="checkbox"/> Jeugdwet <input type="checkbox"/> Wmo <input type="checkbox"/> overig.....
Kader van waaruit zorg geboden wordt	<input type="checkbox"/> vrijwillig <input type="checkbox"/> drang (waaronder ook justitieel opgelegde zorg) <input type="checkbox"/> dwang

Gegevens meldende instantie/contactpersoon	
Organisatie	
Naam contactpersoon <i>Deze persoon kan benaderd worden voor aanvullende vragen</i>	
Telefoon contactpersoon	
E-mailadres contactpersoon	
Andere betrokken zorgaanbieders	
Betrokken zorgaanbieders op de hoogte van melding bij incidentenloket	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> .....

Aard incident	
Datum (evt. tijdstip) incident	
Soort incident	<input type="checkbox"/> vermoeden onnatuurlijke dood <input type="checkbox"/> (poging) suïcide <input type="checkbox"/> cliënt onopgemerkt dood in huis <input type="checkbox"/> Ernstig (fysiek) geweld of grensoverschrijdend gedrag <input type="checkbox"/> Ernstig (fysiek ) geweld of grensoverschrijdend gedrag tegen professional <input type="checkbox"/> Vermissing <input type="checkbox"/> Vermissing <13 jaar <input type="checkbox"/> Overige.....  <i>Bij vermissing jeugdige, ook een melding als de jeugdige terecht is.</i>



Locatie incident	<input type="checkbox"/> Behandellocatie/woonvoorziening van cliënt <input type="checkbox"/> (gebieds)kantoor JBRR <input type="checkbox"/> (gebieds)kantoor andere instantie te weten..... <input type="checkbox"/> School; naam school..... <input type="checkbox"/> Thuis bij ouders/verzorgers of zelfstandig woonadres cliënt <input type="checkbox"/> Overige te weten.....
Omschrijving incident incl andere betrokkenen	

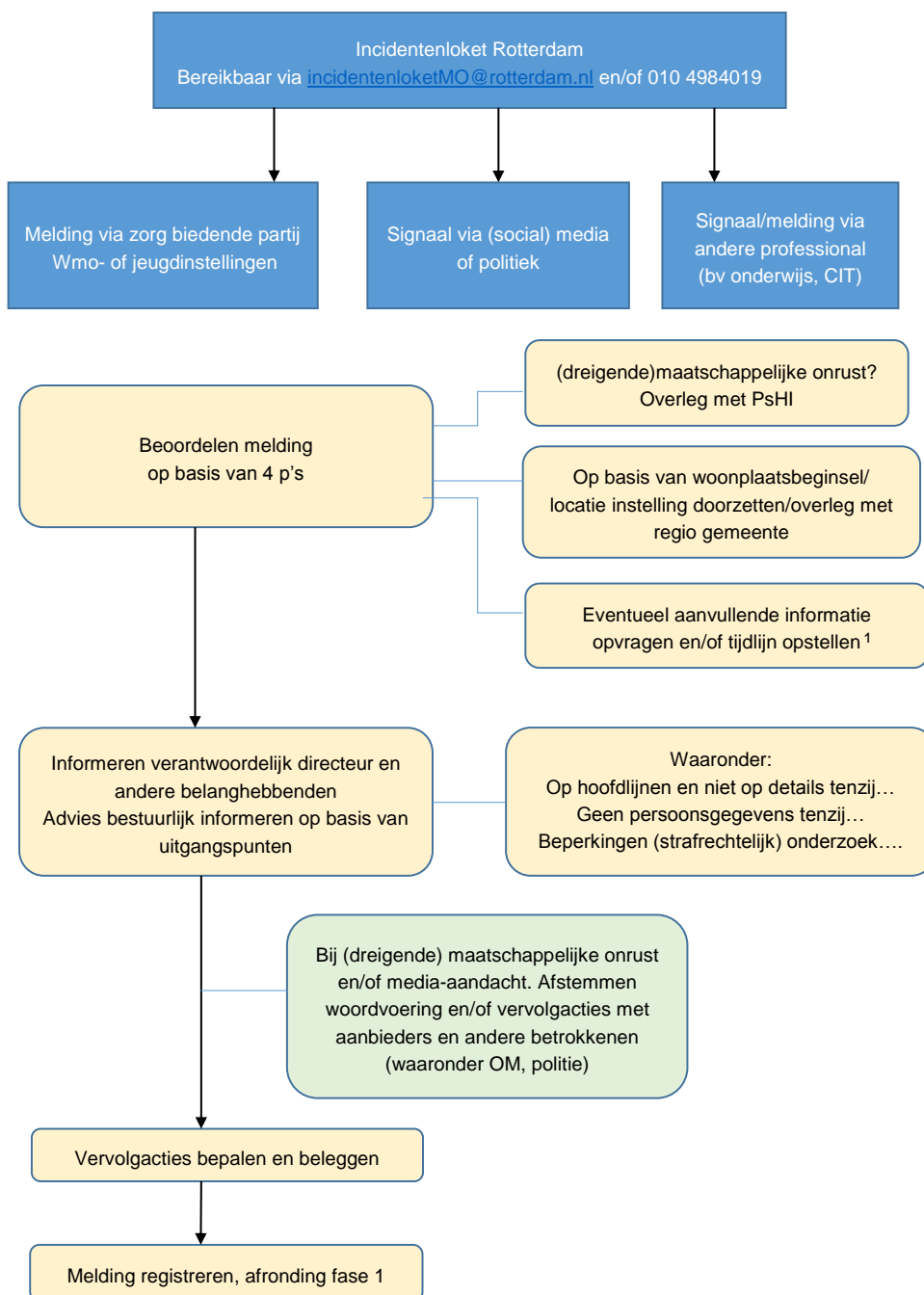
Veiligheid en vervolgacties	
Hoe is de veiligheid van de betrokkene(n) gewaarborgd?	
Ingezette vervolgacties	<i>Zijn de ouders/wettelijk vertegenwoordigers, zorgpartners en/of ketenpartners op de hoogte gebracht?</i> <i>Is er een melding gedaan bij de politie?</i> <i>Bij vermissing:</i> <i>Is de politie actief op zoek?</i> <i>Overige vervolgacties</i>
Is een melding naar Inspectie en/of WMO toezicht gedaan?	
Is er sprake van (dreigende) maatschappelijke onrust?	
Is er sprake van (verwachte) media aandacht	
Hebt u belanghebbenden geïnformeerd over de melding? Zo ja, wie? (bijvoorbeeld andere hulpverleners rondom cliënt, , Leerplicht, Veilig Thuis, andere gemeentelijke afdeling en/of meldpunt)	

Eventuele overige opmerkingen



## Bijlage 2 Stroomschema incidentenloket Fase 1

Fase 1 Melding incident



Ad 1. Bij meldingen afkomstig van politiek/(social) media of andere professionals kunnen Wmo- en/of jeugdinstanties proactief benaderd worden door de functionaris incidentenloket voor informatie over de casuïstiek.