Regeling Melding Incident cq Calamiteit/Geweld/Andere gebeurtenis 2026

Natuurlijk doen we allemaal ons best om ZevenAARDIG zo gladjes mogelijk te laten verlopen. Toch kan het altijd een keer anders lopen dan gehoopt of verwacht. Een incident of een calamiteit kan altijd voorkomen. Zaak is dan een sfeer te scheppen waarin een incident of calamiteit veilig gemeld kan worden. Verder kan een incident of calamiteit uiteindelijk leiden tot een verbetering in een systeem of procedures. Deze regeling beoogt veilig melden van een (bijna)incident cq calamiteit en leren naar aanleiding daarvan.

We onderscheiden twee verschillende werkprocessen. Ten eerste een werkproces bij een (bijna)incident. Ten tweede hebben we voor Calamiteiten, Geweld en Andere gebeurtenissen een ander werkproces met daarin opgenomen een externe melding (binnen 2 werkdagen) aan de Toezichthouder Wmo.

1. **Definities**
    a. **Incident**
    Een (bijna)incident is een lichte storing in het dagelijkse proces. Drie voorbeelden zijn:
    Een fout: een afwijking, vergeleken met de ideale situatie. Deze kan vervelende gevolgen hebben. Er kan schade ontstaan bij een cliënt of zorgverlener. Denk bijvoorbeeld aan een communicatiefout waardoor er onrust ontstaat.
    Een ongeluk: een gebeurtenis waarbij iets mis gaat en waarbij meestal schade optreedt. Bijvoorbeeld als iemand is gevallen.
    Een bijna-ongeluk: een ongeluk dat net voorkomen kon worden, of net niet plaatsvond. Bijvoorbeeld bijna struikelen over een losliggend matje.

    b. **Calamiteit**
    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. “Wmo 2015, art. 1.1.1”
    Een verdere specificatie/voorbeelden van calamiteiten zijn:
        - Elk niet-natuurlijk overlijden van een cliënt (inclusief suïcide);
        - Een gebeurtenis ten gevolge van handelen van een medewerker of cliënt, die heeft geleid of kan leiden tot ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel bij een medewerker of cliënt;
        - Een gebeurtenis die heeft geleid of kan leiden tot ernstig geestelijk lijden van een cliënt;

c. Geweld

"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." "Wmo 2015, art. 1.1 lid 18":
Een voorbeeld van geweld is:
Ernstig grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door medewerkers, stagiaires, vrijwilligers of andere cliënten.

d. Andere gebeurtenis

Een gebeurtenis met:

- (potentiële) schadelijke impact op het stelsel van zorg en hulpverlening;
- (potentiële) verstoring van de openbare orde en veiligheid en maatschappelijke onrust, waarbij reguliere processen niet volstaan om de negatieve impact te beheersen."

Een voorbeeld van een "andere gebeurtenis" is:
Een gewelds(bijna)incident dat bij ons in de Weggeefwinkel plaatsvindt en niet gericht is op de deelnemer die de Wmo ondersteuning krijgt, maar waardoor wel bijvoorbeeld onrust ontstaat in de omgeving.

2. Melding van een (bijna)Incident en Calamiteit etc.

a. (bijna)Incident

De betrokken medewerker meldt (bijna)incidenten die merkbare gevolgen voor de cliënt hebben of waarvan aannemelijk is dat die nog merkbare gevolgen voor de cliënt kunnen hebben ten behoeve van intern onderzoek en lering. Dat doet hij in het Zilliz zorgadministratie systeem in het cliënt- of personeelsdossier.
De medewerker meldt dit ook direct mondeling (persoonlijk of telefonisch) bij Dick Nieuwland en/of Elle Joosten (resp. Plv. Algemeen-directeur en Algemeen-directeur).

In het formulier Melding (bijna)incident Cliënt cq medewerker leggen we onder meer vast:

- de namen van de direct betrokkenen
- aard van het (bijna)incident
- tijd van het (bijna)incident
- toedracht van het (bijna)incident
- Op verzoek van de melder krijgt hij/zij digitaal inzicht in de melding van het (bijna)incident.

b. Calamiteit, Geweld en andere Gebeurtenissen.

Interne melding:

- De medewerker meldt dit direct mondeling bij Dick Nieuwland en/of Elle Joosten (beiden Algemeen-directeur).
- De betrokken medewerker meldt de Calamiteit in het Zilliz zorgadministratie systeem in het cliënt- of personeelsdossier.
- Deze interne melding wordt gedaan op de dag van de calamiteit.

- In het formulier Melding calamiteit Cliënt cq medewerker leggen we onder meer vast:
    - de namen van de direct betrokkenen
    - aard van de calamiteit
    - tijd van de calamiteit
    - toedracht van calamiteit
    - Op verzoek van de melder krijgt hij/zij digitaal inzicht in de melding van de calamiteit

Externe melding:
Bij een Calamiteit etc. vindt een externe melding plaats.

- binnen 2 werkdagen
- bij de Toezichthouder Wmo van de GGD Gelderland-Midden, bereikbaar
    - via telefoonnummer 088 3555200
    - via email wmotoezicht@vggm.nl
    - via digitaal meldingsformulier op de site van GGD Gelderland-Midden: https://professionals.ggdgm.nl/voor-professionals/wmo/melding-doen-van-een-calamiteit

Een melding Calamiteit etc bevat de volgende gegevens

- De naam van ZevenAARDIG
- De naam en functie van de melder
- Datum van de melding
- De naam en contactgegevens van de betrokken beroepskracht
- De naam, geboortedatum, geslacht, juridische status, Wmo-productcode, contactgegevens van de betrokken cliënt, tenzij deze daarmee niet instemt of (nog) niet bevraagd kan worden.
- een feitelijke omschrijving van de calamiteit en de datum waarop deze plaatsvond. Betrek daarbij bijv.
    - het product dat opdrachtgever afneemt voor betrokken cliënt
    - de locatie, setting en context van de maatschappelijke ondersteuning
    - de voorgeschiedenis
    - risicotaxatie (indien van toepassing)
- 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 ZevenAARDIG zijn en zullen worden ondernomen en de termijn waarbinnen één en ander zal plaatsvinden
    - om de calamiteit te onderzoeken (max. 6 weken)
    - ter beperking van de gevolgen of bevordering van herstel 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.
- de vermelding of de calamiteit met een redelijk vermoeden van het plegen van een strafbaar feit ter kennis is of zal worden gebracht van politie of openbaar ministerie.

3. **Coördinator Veiligheid**
   Plv. Algemeen-directeur van ZevenAARDIG B.V., de heer D.W.B. Nieuwland, is de Coördinator Veiligheid (de Coördinator). Mevrouw Elle Joosten, Algemeen-directeur van ZevenAARDIG B.V. is zijn plaatsvervanger.
   De Coördinator Veiligheid is verantwoordelijk voor de afhandeling van zowel de Meldingen (bijna)Incident als de Meldingen Calamiteit etc. Cliënt en Medewerker

   Externe bereikbaarheid heer Nieuwland
   - telefoonnummer 06 21885715
   - e-mail dick@zevenaardig.nl .

   Externe bereikbaarheid Mevrouw Joosten
   - telefoonnummer 06 28127127
   - e-mail elle@zevenaardig.nl

   Beiden zijn voor collega's intern, volledig afgeschermd en veilig, bereikbaar via het Zilliz zorg administratiesysteem van ZevenAARDIG B.V..

4. **Beschrijvingen Werkprocessen Melding (bijna)Incident (1a) en Melding Calamiteit etc (1b+1c+1d)**
   a. **Incident (1a)**
      De verantwoordelijke medewerker doet een "Melding (bijna)incident Cliënt of Medewerker" in het Zilliz zorgadministratie systeem;
      Gezien de korte lijnen bij ZevenAARDIG meldt de medewerker dit ook direct mondeling (persoonlijk of telefonisch) bij Dick Nieuwland en/of Elle Joosten (beide Algemeen-directeur).
      Op basis van de digitale melding ontvangen beide Algemeen-directeuren direct automatisch een reminder in Zilliz zorgadministratie systeem. Daarmee zijn zij beiden ook digitaal op de hoogte van de melding.

      Vaststelling (bijna)Incident of calamiteit
      De Coördinator (of bij afwezigheid diens plaatsvervanger) stelt direct vast of de melding inderdaad een (bijna)incident is, zoals de Melder heeft aangegeven. Hij/zij beoordeelt op grond van bovenstaande definities. Bij twijfel tussen (bijna)incident of calamiteit neemt de Coördinator Veiligheid of diens plaatsvervanger voor afstemming contact op met de Wmo toezichthouder via telefoonnummer 088 3555200 of email wmotoezicht@vggm.nl.

      Directieoverleg
      De Coördinator bespreekt het (bijna)incident met de andere Algemeen Directeur. Zij besluiten bijvoorbeeld zo nodig tot directe personele consequenties. Redenen kunnen bijvoorbeeld zijn strafbaar handelen, grove, verwijtbare nalatigheid.

      Actie Coördinator Veiligheid
      - Communicatie
        - Bepalen met wie hij communiceert (alleen betrokkene(n), omstanders of Wmo Toezichthouder)
        - Op welke manier hij communiceert (telefonisch, mail, persoonlijk)

- Leerpunten
  De Coördinator neemt het initiatief om lering te trekken. Om van het (bijna)incident/calamiteit te leren, legt hij direct in het Registertabblad Afwijkingen (VIM) aanvullende feiten vast. Eventueel kan hij al richting duiden aan een verbetering/oplossing. Hij maakt een reminder aan “Opvolging (bijna)Incident/calamiteit in het Zilliz zorgadministratie systeem op 2 weken.
- Afhandeling onderzoek (bijna)Incident
  Zijn er **geen** leerpunten, dan wordt het dossier gesloten. Hiervan gaat bericht naar de melder van het (bijna)incident/calamiteit. Indien naar beoordeling van de Coördinator nodig/wenselijk gaat er ook bericht naar de betrokkenen en/of diens vertegenwoordiger.
  Zijn er **wel** leer- en verbeterpunten, dan betrekt hij indien nuttig/nodig medewerkers, cliënten of diens vertegenwoordigers, de Wmo Toezichthouder of andere externe specialisten. De Coördinator zorgt voor implementatie van de leer- en verbeterpunten via het Kwaliteitsregister (Afwijkingen (VIM) en Verbeterpunten).
- De melding wordt teruggekoppeld bij de melder en de betrokkene(n) of diens wettelijke vertegenwoordiger. Bij voorkeur melden we dat in een gesprek met uitleg over wat er is gebeurd, hoe het heeft kunnen gebeuren en welke verbeteringsmaatregelen er zijn genomen. Als daar aanleiding voor is, bieden we excuses aan.
- Aansluitend sluit de Coördinator het Meldingsdossier. Daarvan stelt hij de melder op de hoogte.

b. Calamiteit, Geweld en Andere gebeurtenis (1b+1c+1d)

De verantwoordelijke medewerker doet een “Melding calamiteit etc. Cliënt of Medewerker” in het Zilliz zorgadministratie systeem;
Gezien de korte lijnen bij ZevenAARDIG meldt de medewerker dit ook direct mondeling bij de Dick Nieuwland en/of Elle Joosten (resp. Plv. Algemeen-directeur en Algemeen-directeur).

Op basis van de digitale melding ontvangen beide Algemeen-directeuren direct automatisch een reminder in Zilliz zorgadministratie systeem. Daarmee zijn zij beiden ook digitaal op de hoogte van de melding.

Vaststelling (bijna)Incident of calamiteit

De Coördinator (of bij afwezigheid diens plaatsvervanger) stelt direct vast of de melding inderdaad een calamiteit is, zoals de Melder heeft aangegeven. Hij/zij beoordeelt op grond van bovenstaande definities. Bij twijfel tussen (bijna)incident of calamiteit neemt de Coördinator Veiligheid of diens plaatsvervanger voor afstemming contact op met de Wmo toezichthouder via telefoonnummer 088 3555200 of email wmotoezicht@vggm.nl.

Directieoverleg

De Coördinator bespreekt het (bijna)incident met de andere Algemeen Directeur. De directie besluit bijvoorbeeld zo nodig tot directe personele consequenties. Redenen kunnen bijvoorbeeld zijn strafbaar handelen, grove, verwijtbare nalatigheid.

Melding aan Toezichthouder Wmo
De Coördinator Veiligheid meldt de calamiteit etc binnen 2 werkdagen bij de Toezichthouder Wmo. Deze besluit

1. zelf onderzoek te doen óf
2. ZevenAARDIG op te dragen intern onderzoek te doen.

De Coördinator Veiligheid wacht dit besluit af.

Intern onderzoek door ZevenAARDIG
In het geval ZevenAARDIG wordt gevraagd onderzoek te doen, leidt de Coördinator Veiligheid dat onderzoek. In een rapport doet de Coördinator Veiligheid verslag van zijn onderzoek. Naast de gegevens uit de melding bevat het rapport ook:

- Referentienummer van de ontvangstbevestiging van de Toezichthouder Wmo
- Functie en achtergrond onderzoeker of leden onderzoekscommissie
- Wijze waarop onderzoek is verricht, bijvoorbeeld.
    - welke medewerkers zijn gehoord en op welke manier?
    - Is de betrokken cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande gehoord?
    - Welke informatiebronnen zijn geraadpleegd?
    - Is er een externe deskundige geraadpleegd, zo ja, hoe?
    - Is er een analysemethode toegepast? Welke?
- Hoe luiden de conclusies in het onderzoek of van de onderzoekscommissie
- Wat zijn de verbetermaatregelen? Zijn deze al getroffen en welke moeten nog worden getroffen?
- Beschrijving van de nazorg aan betrokkenen en/of betrokken medewerkers. Incl de wijze waarop een cliënt of diens vertegenwoordiger heeft gereageerd op de wijze waarop de calamiteit is afgehandeld en de nazorg die is geboden.

De Toezichthouder Wmo beëindigt het interne onderzoek naar aanleiding van de melding door ZevenAARDIG, zodra:

- de melding zorgvuldig is onderzocht
- er voldoende maatregelen zijn genomen en/of is geborgd dat maatregelen genomen zullen worden.

Conceptrapport
Na beëindiging van het onderzoek (intern door ZevenAARDIG of door de Toezichthouder Wmo zelf) legt de Toezichthouder Wmo relevante feiten vast in het conceptrapport. Daarin staat onder meer of er verbetermaatregelen zijn getroffen.
De Coördinator Veiligheid zorgt binnen 2 weken voor het opstellen en verzenden zienswijze naar aanleiding van concept-rapport van de Toezichthouder Wmo

Definitief rapport
Na ontvangst van de reacties stelt de Toezichthouder Wmo een definitief rapport op. Het rapport bevat de relevante feiten, de conclusies van de toezichthouder en advies over te nemen maatregelen.

Op initiatief van de Coördinator Veiligheid besluit de directie of het definitieve rapport van de Toezichthouder Wmo aanleiding is voor actie. Als dat het geval is, neemt de Coördinator Veiligheid het initiatief daartoe.

De Coördinator Veiligheid deelt de uitkomsten van het rapport met de melder.
Op verzoek van de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger kan een afrondend gesprek plaatsvinden met in ieder geval de Coördinator Veiligheid.

Aansluitend sluit de Coördinator het Meldingsdossier.

Schematische weergave Werkprocessen

(bijna)Incident	Calamiteit/Geweld/Andere gebeurtenis	
Interne melding via Zilliz Zorgadministratie Systeem	Interne melding via Zilliz Zorgadministratie Systeem	
Mondelinge melding bij Dick Nieuwland en/of Elle Joosten (beide Algemeen-directeur)	Mondelinge melding bij Dick Nieuwland en/of Elle Joosten (beide Algemeen-directeur)	
Coördinator Veiligheid checkt (bijna)Incident of Calamiteit	Coördinator Veiligheid checkt (bijna)Incident of Calamiteit	
Directieoverleg	Directieoverleg	
Actie Coördinator Veiligheid inz Communicatie en Leerpunten	Melding binnen 2 dagen aan Toezichthouder Wmo	
Terugkoppeling melding bij melder	Toezichthouder Wmo besluit al dan niet tot onderzoek	
Terugkoppeling bij cliënt/wettelijke vertegenwoordiger	Onderzoek door ZevenAARDIG	Onderzoek door Toezichthouder Wmo
Afsluiten meldingsdossier	Rapport van Coördinator Veiligheid aan Toezichthouder Wmo	
	Toezichthouder Wmo stelt een concept-rapport op.	
	Coördinator Veiligheid dient zienswijze op concept-rapport in	
	Toezichthouder Wmo stelt Definitief rapport op	
	Directie beoordeelt uitkomsten Definitief rapport	
	Coördinator Veiligheid implementeert indien van toepassing verbeterpunten	
	Coördinator Veiligheid deelt uitkomsten rapport met melder	

	Evt. op verzoek van cliënt/wettelijke vertegenwoordiger afrondend gesprek
	Afsluiten meldingsdossier