

# Calamiteitenprotocol – Tienwerk

## 1. Doel van dit protocol

Bij calamiteiten WMO/Jeugd gaat het erom dat er melding wordt gedaan bij de juiste toezichthouder. Het protocol wordt uitgeoefend met als doel lering te trekken uit de gebeurtenissen om tot kwaliteitsverbetering te komen. Een calamiteit is een mogelijkheid om te kijken wat er is gebeurd zodat een soortgelijke situatie een volgende keer mogelijk voorkomen kan worden.

---

## 2. Definities

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

**Geweldsincident:** Lichamelijk of geestelijk geweld of ontucht jegens een cliënt door een beroepskracht of een vrijwilliger die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een professional dan wel door een cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van de aanbieder verblijft of daar buiten (bijvoorbeeld bij ondersteuning in de thuissituatie).

Omdat direct na het plaatsvinden van de gebeurtenis niet altijd duidelijk is of dit betrekking heeft op de kwaliteit van zorg, dienen de volgende gebeurtenissen altijd gemeld te worden:

- Elk onverwacht en onbedoeld overlijden van een cliënt;
  - Elke suïcide(poging) van een cliënt;
  - Een gebeurtenis die heeft geleid of kan leiden tot ernstig en/of blijvend letsel bij een cliënt;
  - Een gebeurtenis die heeft geleid of kan leiden tot ernstig geestelijk lijden van een cliënt;
  - Ernstig grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door hulpverleners of andere cliënten.
- 

## 3. Calamiteit melden

### Wie meldt er?

Tienwerk doet melding van een mogelijke calamiteit.

### Wanneer melden?

Bij een (vermoeden van een )calamiteit waarbij Tienwerk betrokken is altijd binnen 3 werkdagen melden bij de toezichthouder en soms ook de gemeente.

### Waar melden?

Als de (Wmo) klant een beschikking heeft van de gemeente:

- Bodegraven-Reeuwijk
- Gouda
- Waddinxveen

- Zuidplas

Moet de calamiteit en of geweldsincident gemeld worden bij de toezichthouder via email [toezicht@grjw.nl](mailto:toezicht@grjw.nl), ook moet er gemeld worden bij de gemeente zelf. Alle contactpersonen per gemeente staan onder stap 3 op de website van de GRJW [Melding calamiteit | GR JW](#)

Als de (Wmo) klant een beschikking heeft van de gemeente:

- Alphen aan den Rijn
- Nieuwkoop
- Kaag en Braassem

Moet de calamiteit en of geweldsincident gemeld worden bij de toezichthouder via de website van de gemeente Alphen aan den Rijn [Calamiteit melden zorgaanbieders - Gemeente Alphen aan den Rijn](#). Via email mag ook: [toezichtwmojeugd@alphenaandenrijn.nl](mailto:toezichtwmojeugd@alphenaandenrijn.nl)

Bij twijfel of vragen neem altijd contact op met de betreffende toezichthouder.

Een calamiteit met een klant die onder de Jeugdwet valt moet er gemeld worden bij de **Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd** (IGJ). [Jeugdhulpaanbieders: melden calamiteit | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd](#)

#### **Na de melding**

Na de melding beoordeelt de toezichthouder de melding. Indien nodig vragen ze aanvullende gegevens op. De toezichthouder beoordeelt binnen 5 werkdagen de melding.

**Geen calamiteit?** De toezichthouder sluit melding af.

**Wel calamiteit?** Aanbieder voert binnen 6 weken onderzoek uit, de toezichthouder beoordeelt het onderzoek en voorgestelde verbetermaatregelen.

**Bij voldoende:** gemeenten en aanbieder worden binnen 2 weken geïnformeerd.

**Bij onvoldoende:** aanbieder wordt een hersteltermijn aangeboden.