



Protocol Ongewone Voorvallen

Opsteller: Bestuur / Rene Dijkmans
Doelgroep: Cliënten / Cliëntvertegenwoordigers / Medewerkers / Vrijwilligers
Datum versie: 06-JUL-2022
Datum evaluatie: 06-JUL-2025

Inleiding

Stichting Zorg en Onderwijs Nu (hierna: ZON) biedt dagbesteding gecombineerd met verzorging aan voor kinderen met een verstandelijke en lichamelijk beperking, binnen een reguliere school ter bevordering van maatschappelijke participatie. Hierbij worden kinderverpleegkundigen en pedagogische hulpverleners ingezet, naast specialisten zoals fysiotherapie, logopedie, ergotherapie en dergelijke. De hulpverlening die ZON biedt wordt bekostigd vanuit de Jeugdwet, Zorgverzekeringswet en/of Wet Langdurige Zorg.

ZON dient conform de vigerende wet- en regelgeving een regeling voor het (veilig) melden van incidenten, een regeling voor het melden van klachten, en een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling te hebben. Deze zijn gebundeld in het Protocol Ongewone Voorvallen.

Voor het opstellen van dit protocol is gebruik gemaakt van de model klachtenregeling van de LHV (versie DEC-2016), de NTA 8009, de handreiking VIM (versie OKT-2012) het "Basismodel meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" (versie 15-OKT-2013). Daarnaast is aangesloten bij de beginselen van het "kwaliteitskader voorkomen seksueel misbruik in de jeugdzorg".

Termen en Definities

ZON	Stichting Zorg en Onderwijs Nu (ZON)
Cliënt	Cliënt van ZON
Cliëntvertegenwoordiger	Ouder en/of wettelijke vertegenwoordiger van een Client
Huiselijk Geweld:	Lichamelijk, geestelijk of seksueel geweld, of bedreiging daarmee door iemand uit de huiselijke kring, waarbij onder geweld wordt verstaan: de fysieke, seksuele of psychische aantasting van de persoonlijke integriteit van het slachtoffer, daaronder ook begrepen ouderenmishandeling, vrouwelijke genitale verminking, huwelijksdwang en eengerelateerd geweld.
Incident:	Elk voorval waarbij een risico ten aanzien van een medewerker of cliënt optreedt of op zou kunnen treden.
Kindermishandeling	iedere vorm van een voor een minderjarige (bedreigende of gewelddadige) interactie van fysieke, psychische of seksuele aard, die de ouders, medewerkers, groepsgenoten of andere personen actief of passief opdringen. Hierbij wordt ernstige schade wordt berokkend, of dreigt te worden berokkend aan de minderjarige in de vorm van fysiek of psychisch letsel, daaronder ook begrepen eengerelateerd geweld, huwelijksdwang, vrouwelijke genitale verminking en het als minderjarige getuige zijn van huiselijk geweld tussen ouders en/of andere huisgenoten.
Medewerker	Persoon welke voor ZON werkzaamheden verricht en daarvoor salaris ontvangt.
Vrijwilliger	Persoon welke voor ZON werkzaamheden verricht en daarvoor geen salaris ontvangt.

Algemeen

Van de in dit protocol opgenomen regelingen kunnen alle cliënten, cliëntvertegenwoordigers, medewerkers, en vrijwilligers van ZON gebruik maken. Afhankelijk van het soort ongewoon voorval kunnen ze hun voorval melden als klacht, incident of huiselijk geweld / kindermishandeling. Het protocol is mede bedoeld om alle betrokkenen uitleg te geven over hoe ZON handelt in het geval van ongewone voorvallen.

Het is aan eenieder om het meest "passende" ongewone voorval te kiezen en gebruik te maken van de daarbij behorende procedure / het daarbij behorende protocol.

Veilig Incidenten Melden

Het systeem voor melden, systematisch verzamelen, analyseren van incidenten en verminderen van onveilige situaties neemt geen geïsoleerde plaats in. Het maakt onderdeel uit van het breder opgezet managementsysteem. Het Veilig Incidenten Melden (VIM) beoogt een lerende organisatie te creëren, waarbij het ontbreken of niet goed functioneren van procedures, afspraken of veiligheidsbarrières de focus is.

Het doel is te kijken wat er binnen ZON verbeterd kan worden en waar veiliger gewerkt. Kern van het veilig incidenten melden (VIM) is de incidentanalyse. Incidenten, bijna-incidenten en onveilige situaties worden achteraf geanalyseerd om de kans op herhaling zo veel mogelijk te voorkomen en te leren van deze ongewone voorvallen. Het VIM-systeem is dus een registratiesysteem om interne verbeteringen te realiseren. Om tot een integrale aanpak van maatregelen te komen, is het van belang data uit het VIM-systeem te koppelen aan andere registratie- en signaleringssystemen zoals de Risico Inventarisatie en Evaluatie, Klachten, Audits en Tevredenheidsonderzoeken.

Medewerkers / Vrijwilligers of anderen die betrokken zijn bij de zorg van Cliënten van ZON moeten een VIM formulier invullen of laten invullen om een incident te melden.

Klachten Melden

De Klachtenregeling heeft tot doel om een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht. Het doel is te kijken wat er binnen ZON verbeterd kan worden en waar veiliger gewerkt.

Medewerkers / Vrijwilligers of anderen die betrokken zijn bij de zorg van Cliënten van ZON moeten een VIM formulier invullen of laten invullen om een klacht te melden. Op het formulier dient te worden aangegeven dat het incident een “klacht” betreft. Indiening van een klacht mogelijk is zonder melding aan begeleider/zorgverlener, neem hiervoor rechtstreeks contact op met de preventiemedewerker of voorzitter van ZON, zie bijlage I.

Indien gebruikelijke behandeling van “ongewone voorvallen” die verderop in het document wordt omschreven niet leidt tot (afdoende) oplossing voor de klacht staat het de klager vrij om kan het geschil schriftelijk worden voorgelegd worden aan de geschilleninstantie waar ZON bij is aangesloten, zie bijlage I.

Huiselijk geweld, Kindermishandeling en Grensoverschrijdend gedrag

Stichting Zorg en Onderwijs Nu is verantwoordelijk voor een goede kwaliteit van de dienstverlening aan haar cliënten. Deze verantwoordelijkheid brengt ook met zich mee dat medewerkers in alle contacten met cliënten attent zijn op signalen die kunnen duiden op huiselijk geweld of kindermishandeling en dat zij effectief reageren op deze signalen. Medewerkers hebben - ook als zij gebonden zijn aan een beroepsgeheim of een andere zwijgplicht - het recht om een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld te melden, ook als zij daarvoor geen toestemming hebben van de cliënt(vertegenwoordiger). Dit protocol is opgesteld zodat medewerkers weten welke zorgvuldigheid ze moeten betrachten en welke stappen van hen worden verwacht bij signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling, en hoe het bestuur hen hierbij kan ondersteunen.

Medewerkers / Vrijwilligers of anderen die betrokken zijn bij de zorg van Cliënten van ZON moeten een VIM formulier invullen of laten invullen om een incident aangaande Huiselijk geweld, Kindermishandeling of Grensoverschrijdend gedrag te melden.

In het geval van Huiselijk geweld, Kindermishandeling of Grensoverschrijdend gedrag wordt een aantal additionele stappen in acht genomen, bovenop de gebruikelijke behandeling van “ongewone voorvallen” die verderop in het document wordt omschreven.

Stap 1 In kaart brengen van signalen

De signalen die een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling bevestigen of ontkrachten moeten in kaart worden gebracht. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van het “Licht Instrument Risicotaxatie Kindveiligheid” dat in bijlage I is opgenomen.

De signalen moeten worden vastgelegd door middel van het VIM formulier. Op dit formulier kunnen ook de contacten over de signalen worden vastgelegd, evenals de stappen die worden gezet en de besluiten die worden genomen. Blijf bij het beschrijven van de signalen zo feitelijk mogelijk. Indien hypothesen of veronderstellingen worden vastgelegd, neem dan op dat het om een hypothese of veronderstelling gaat. Maak een vervolgaantekening als een hypothese of veronderstelling later wordt bevestigd of ontkracht. In sommige gevallen kan het in het belang van de cliënt worden

geacht om sporen van (vermoedelijk) huiselijk geweld of kindermishandeling vast te leggen door middel van het toevoegen van een of meerdere foto's (naast de gebruikelijke tekstuele beschrijving) op de VIM. Indien hiertoe wordt overgegaan moet – indien toestemming verkrijgen van de cliënt-vertegenwoordigers niet voor de hand ligt – altijd mondeling toestemming worden verkregen van de Senior Begeleider, de voorzitter van ZON of de Preventiemedewerker. In een dergelijk geval dient een kopie te worden gemaakt van de originele VIM, welke wordt geplaatst in de folder “beveiligd” op Sharepoint. Alleen in deze kopie mogen de foto's worden opgeslagen en het betreffende bestand wordt door middel van een wachtwoord tegen openen beperkt. De kennis van het wachtwoord zal – ter bescherming van de privacy – slechts bekend zijn bij de Senior Begeleider, de voorzitter van ZON en de Preventiemedewerker, die allen beschikken over een VOG.

Indien er sprake is van ernstige vermoedens van seksueel misbruik van de cliënt of een levensbedreigende situatie, dienen de Senior Begeleider, de voorzitter van ZON of de Preventiemedewerker zo spoedig mogelijk te worden geïnformeerd door de melder. Voor telefoonnummers, zie bijlage I.

Stap 2: Collegiale consultatie en/of Raadplegen Deskundige

Bespreek de signalen en zo nodig vervolgstappen met een (deskundige) collega. Hierbij kan worden gedacht aan een vertrouwensarts van de arbo-dienst of andere gelieerde organisaties. ZON heeft afspraken gemaakt met Huisartsenpraktijk Het Kompas / Dokter J.A.M. Dingelstad, Ooitas 11 in Bergen Op Zoom voor dergelijke consultaties of raadpleging.

Vraag zo nodig ook advies aan Veilig Thuis of aan een deskundige op het gebied van letselduiding, als er behoefte is aan meer duidelijkheid over (aard en oorzaak) van letsel. Leg de uitkomsten van de collegiale consultatie en/of het gegeven advies vast op het formulier “Veilig Incidenten Melden”.

Bij het raadplegen van een externe deskundige dient de privacy van de cliënt zo veel mogelijk beschermd te worden, en de consultatie dient daarom zo mogelijk anoniem te gebeuren, in de zin dat de identiteit van de cliënt zo mogelijk niet wordt onthuld. Voordat de identiteit van de cliënt wordt onthuld aan een externe deskundige moet dit vooraf met minimaal twee van de drie van de volgende functies besproken worden: de Senior Begeleider, de voorzitter van ZON en/of de Preventiemedewerker.

Indien het bij het raadplegen van een externe deskundige in het belang van de cliënt wordt geacht om eventuele gemaakte foto's te laten zien, is het van belang deze weliswaar te tonen, maar niet te verspreiden via e-mail, het maken van kopieën of anderszins, tenzij dit beveiligd (via zorg-mail) plaatsvindt.

Stap 3: Gesprek met de cliënt-vertegenwoordiger

Het voorbereiden en het voeren van een gesprek met de cliënt dient te gebeuren in overleg met de Senior Begeleider, de voorzitter van ZON of de Preventiemedewerker. Indien gewenst kan daarnaast een (deskundige) collega of Veilig Thuis worden geraadpleegd. Uitgangspunt daarbij is dat medewerkers en het bestuur het gesprek met de cliëntvertegenwoordigers gezamenlijk aangaan. Daarbij moet overwogen worden om het gesprek op een “neutrale” locatie te voeren.

Inhoud van het gesprek:

- Leg de cliënt-vertegenwoordiger het doel uit van het gesprek;
- Beschrijf de feiten die u hebt vastgesteld en de waarnemingen die u hebt gedaan;
- Nodig de cliënt-vertegenwoordiger uit om een reactie hierop te geven.

Het (formeel) doen van een melding zonder dat de signalen zijn besproken met de cliënt-vertegenwoordiger, is alleen mogelijk als:

- er concrete aanwijzingen zijn dat de veiligheid van de cliënt, die van u zelf, of die van een ander in het geding is, of zou kunnen zijn;
- als u goede redenen hebt om te veronderstellen dat de cliënt door dit gesprek het contact met u zal verbreken en dat de cliënt daardoor niet voldoende meer kan worden beschermd tegen het mogelijk geweld.

Stap 4: Weeg de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling

Weeg op basis van de signalen, van het ingewonnen advies en van het gesprek met de cliëntvertegenwoordiger het risico op huiselijk geweld of kindermishandeling. Weeg eveneens de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling. Raadpleeg in geval van twijfel altijd (opnieuw) Veilig Thuis. Zij bieden ondersteuning bij het wegen van het geweld en van de risico's op schade en zij kunnen adviseren over vervolgstappen.

Bij het raadplegen van een externe deskundige dient de privacy van de cliënt zo veel mogelijk beschermd te worden, en de consultatie dient daarom zo mogelijk anoniem te gebeuren, in de zin dat de identiteit van de cliënt zo mogelijk niet wordt onthuld. Voordat de identiteit van de cliënt wordt onthult aan een externe deskundige moet dit vooraf met minimaal twee van de drie van de volgende functies besproken worden: de Senior Begeleider, de voorzitter van ZON en/of de Preventiemedewerker.

Eventueel kan informatie worden ingewonnen bij andere professionals die zijn betrokken bij het gezin. Dit moet (als hierboven beschreven) worden gezien als onthulling van de identiteit van de cliënt aan een externe deskundige.

Stap 5: Beslissen

De mogelijkheden van ZON om de cliënt tegen (verder) huiselijk geweld of kindermishandeling te beschermen zullen in veel geval gering zijn. Indien toch wordt gemeend dat dit mogelijk is, moeten de volgende stappen worden genomen.:

- organiseer dan de noodzakelijke hulp;
- volg de effecten van deze hulp;
- doe alsnog een melding als er signalen zijn dat het huiselijk geweld of de kindermishandeling niet stopt of opnieuw begint.

Kunt u uw cliënt niet voldoende tegen het risico op huiselijk geweld of op kindermishandeling beschermen of twijfelt u er aan of u voldoende bescherming hiertegen kunt bieden dienen vervolgstappen altijd vooraf met minimaal twee van de drie van de volgende functies besproken worden: de Senior Begeleider, de voorzitter van ZON en/of de Preventiemedewerker.

Een eventuele formele melding aan Veilig thuis dient vooraf met de cliëntvertegenwoordiger besproken te worden. Bij dit gesprek zijn minimaal twee vertegenwoordigers van ZON aanwezig (waarbij minimaal één van de volgende functies aanwezig is: de Senior Begeleider, de voorzitter van ZON en/of de Preventiemedewerker). Uitgangspunt daarbij is dat medewerkers en het bestuur het gesprek met de cliëntvertegenwoordigers gezamenlijk aangaan. Daarbij moet overwogen worden om het gesprek op een "neutrale" locatie te voeren;

- vraag de cliëntvertegenwoordiger uitdrukkelijk om een reactie;
- in geval van bezwaren van de cliënt, overleg op welke wijze u tegemoet kunt komen aan deze bezwaren;
- is dat niet mogelijk, weeg de bezwaren dan af tegen de noodzaak om de cliënt te beschermen tegen het geweld of de kindermishandeling. Betrek in uw afweging de aard en de ernst van het geweld en de noodzaak om de cliënt door het doen van een melding daartegen te beschermen;
- doe een melding indien naar uw oordeel de bescherming van de cliënt of zijn gezinslid de doorslag moet geven

Het (formeel) doen van een melding zonder dat de signalen zijn besproken met de cliënt-vertegenwoordiger, is alleen mogelijk als:

- er concrete aanwijzingen zijn dat de veiligheid van de cliënt, die van u zelf, of die van een ander in het geding is, of zou kunnen zijn;
- als u goede redenen hebt om te veronderstellen dat de cliënt door dit gesprek het contact met u zal verbreken en dat de cliënt daardoor niet voldoende meer kan worden beschermd tegen het mogelijk geweld.

Bij de melding aan Veilig Thuis:

- sluit bij de melding zoveel mogelijk aan bij feiten en gebeurtenissen en geef duidelijk aan indien de informatie die wordt gemeld (ook) van anderen afkomstig is;
- overleg bij de melding met het Veilig Thuis wat ZON na de melding, binnen de grenzen van de gebruikelijke werkzaamheden, zelf nog kan doen om de cliënt tegen het risico op huiselijk geweld of op mishandeling te beschermen.
- In geval van het vermoeden van een seksueel misdrijf moet daarnaast altijd aangifte worden gedaan bij de politie.

Behandeling ongewone voorvallen

Binnen het bestuur is een preventiemedewerker bepaald die in eerste lijn opvolging geeft aan deze “ongewone voorvallen”, tenzij het belang van de cliënt zich daartegen verzet. Daarnaast zijn binnen het bestuur ook twee mensen aangewezen als vertrouwenspersoon, zowel ten aanzien van de medewerkers alsmede als bedoeld in de Jeugdwet. Deze kunnen de taak van de preventiemedewerker in het belang van de cliënt overnemen.

Ieder ongewoon voorval wordt geregistreerd op een Veilig Incidenten Melden formulier, waarna de preventiemedewerker of vertrouwenspersoon (hierna: functionaris ongewone voorvallen) deze zo spoedig mogelijk doorneemt en zijn opmerkingen / advies aan het formulier toevoegt. De VIM's vormen een terugkerend onderdeel op het werkoverleg, zodat alle collega's hiervan kennis kunnen nemen en verbeteracties kunnen worden aangezet.

In het geval van klachten of (serieuze) incidenten worden de betrokken personen altijd op de hoogte gebracht van de afhandeling van het ongewone voorval. Tenzij wettelijke eisen anders specificeren wordt een klacht conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg uiterlijk binnen 6 weken na indiening van de klacht terugkoppeling gegeven. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de ZON noodzaakt, kan zij aan de persoon welke de klacht heeft ingediend aangeven dat deze termijn tot (totaal) 10 weken wordt verlengd.

Mocht een ongewoon voorval of andere gebeurtenis leiden tot het aansprakelijk stellen van ZON voor geleden schade, dan is ZON verzekerd tegen beroepsaansprakelijkheid. Jaarlijks volgt door de preventiemedewerker een analyse van de formulieren om een goed beeld te krijgen van de algemene trends.

Melding ongewone voorvallen aan instanties

Hoewel zeldzaam, kan het zijn dat er wettelijke plicht is om het ongewone voorval te melden aan bepaalde instanties. ZON zal ongewone voorvallen bij het uitvoeren van een Arrangement bij de betreffende opdrachtgever en de daartoe ingestelde inspecties te melden, een en ander conform wet- en regelgeving. ZON doet dit door binnen 48 uur na ontvangst van een signaal een e-mail te sturen naar de toegang van de desbetreffende instantie of anderszins te melden, met daarbij een beschrijving van het incident of het geweld en de Cliënt en/of Cliëntvertegenwoordiger waar dit is gesignaleerd. Bij een calamiteit wordt de Opdrachtgever vanwaar de Cliënt of de Cliëntvertegenwoordiger afkomstig is direct geïnformeerd.

Een dergelijke melding is in elk geval verplicht in de volgende gevallen:

- Melding aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd:
 - Ernstige gebeurtenissen waarbij de cliënt is overleden of een ernstig schadelijk gevolg heeft ondervonden;
 - Gebeurtenissen waarbij er sprake is van geweld richting een cliënt door een zorgverlener of een ander die in uw opdracht werkt, of wanneer er sprake is van geweld tussen cliënten onderling;
 - Wanneer een overeenkomst met één van de voor ZON werkzame zorgverleners niet wordt voortzet wegens ernstig tekortschieten in het functioneren als zorgverlener. Het maakt daarbij niet uit wat de aard van de overeenkomst was, bijvoorbeeld een arbeidscontract, een samenwerkingsovereenkomst of een opdracht.
- Meldingen aan Veilig Thuis:
 - (vermoeden van) Huiselijk geweld, Kindermishandeling of Grensoverschrijdend gedrag.
- Melding aan de Politie:
 - (vermoeden van) Strafbare feiten, waaronder het vermoeden van een seksueel misdrijf.
- Meldingen aan de Autoriteit Persoonsgegevens:
 - Onzorgvuldige omgang met persoonsgegevens of data lek
- Meldingen aan de Inspectie SZW: *(noot: geen melding aan opdrachtgever)*
 - Ongevallen waarbij een medewerker blijvend letsel oploopt of ziekenhuisopname volgt

ZON is, op grond van artikel 4.1.8 Jeugdwet, gehouden om onmiddellijk melding te doen bij de Toezichthouder van iedere calamiteit of geweldstoepassing bij de verlening van Jeugdhulp, de uitvoering van een kindbeschermsmaatregel of van jeugdreclassering. ZON verstrekt bij en naar aanleiding van die melding aan de Toezichthouder de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens, die voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.

Indien de Toezichthouder besluit om een nader onderzoek uit te voeren dan informeert ZON de opdrachtgever over de aard en omvang van de calamiteit zonder tot individuele personen herleidbare gegevens te gebruiken.

Indien de Toezichthouder besluit tot (tijdelijke) sluiting van ZON, verleent ZON volledige medewerking aan een goede en vlotte overgang van de Cliënten naar de door de opdrachtgever daartoe aangewezen jeugdhulpaanbieder / zorgverlener en bevordert ononderbroken voorzetting, aldaar, van de Jeugdhulp of zorg. Het bepaalde in dit handboek ten aanzien van de beëindiging van het Arrangement in dat geval is dan mede van toepassing.

De opdrachtgever en ZON maken in geval van calamiteiten afspraken over het informeren van direct betrokkenen, van andere overheidsdiensten en/of andere professionals, alsmede over informatieverstrekking aan media en aan politiek verantwoordelijken.

Bijlage I (telefoonnummers / weblinks)

Voorzitter ZON:	Mirjam Geers – van der Poel	0164 61 09 39	06 223 810 82
Preventiemedewerker:	Rene Dijkmans	0164 62 03 40	06 526 540 84
Geschillencommissie Zorg:	https://www.degeschillencommissiezorg.nl/		
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd:	https://www.igj.nl/onderwerpen/alle-meld--en-aanvraagformulieren		
Stichting Veilig Thuis:			0800 2000
Politie:			0800 8844
Autoriteit Persoonsgegevens:	https://datalekken.autoriteitpersoonsgegevens.nl		
Inspectie SZW:	https://www.inspectieszw.nl/melden/arbeidsongeval	0800 5151	

Bijlage II (LIRIK – Licht Instrument RisicoTaxatie Kindveiligheid)



Licht-Instrument-Ri
sicotaxatie-Kindveili

Bijlage III (Formulier VIM – Veilig Incidenten Melden)

[Link naar SharePoint](#)