



Incidentenprotocol Jeugdhulp Serviceorganisatie Jeugd Zuid-Holland-Zuid _ Versie: 10-2026



Inhoud

Inhoud	2
Inleiding	3
Hoofdstuk 1: Rollen en verantwoordelijkheden	4
Hoofdstuk 2: Meldcriteria.....	5
Hoofdstuk 3: Handelingsprotocol.....	6
Hoofdstuk 4: Communicatie en privacy	8
Hoofdstuk 5: Preventie.....	8
Hoofdstuk 6: Evaluatie en leren	8
Hoofdstuk 7: Stroomschema	9

Inleiding

Voor een deel van onze jeugdigen in Zuid-Holland-Zuid zijn dagelijks vele professionals bezig om optimale zorg en ondersteuning te bieden in het kader van de Jeugdwet. Helaas komt het wel eens voor dat zich calamiteiten of incidenten voordoen. Op zo'n moment zet de jeugdhulpaanbieder de eigen procedure rond calamiteiten en incidenten in werking, neemt daarin de eigen verantwoordelijkheid, zorgt voor interne evaluatie en neemt daar waar noodzakelijk intern maatregelen.

De jeugdhulpaanbieder heeft volgens de algemene overeenkomst met de Serviceorganisatie Jeugd ZHZ (SOJ ZHZ) de plicht om hen direct te informeren over incidenten en calamiteiten (artikel 5.10: Informatieplicht). Waar het gaat om calamiteiten is het aan de jeugdhulpaanbieder dit direct aan de Inspectie Gezondheidszorg & Jeugdhulp te melden. Bovendien meldt zij dat direct bij de betrokken gemeente en bij SOJ ZHZ (artikel 3.26: Calamiteiten).

Met dit incidentenprotocol worden de procedures voor het omgaan met calamiteiten en incidenten bij de jeugdhulpaanbieders beschreven waarmee de SOJ ZHZ een contract heeft omdat daar jeugdigen zorg ontvangen uit de jeugdhulpregio ZHZ. De jeugdhulpaanbieder blijft te allen tijde primair verantwoordelijk voor het handelen na een incident of calamiteit, inclusief interne opvolging, onderzoek en verbetermaatregelen.

Daar waar in dit protocol wordt gesproken over jeugdhulpaanbieder kunnen verwijzers en gemeenten, voor zover passend bij hun rol, eveneens melding doen van signalen, incidenten of calamiteiten.

Doelstellingen:

- Borgen van kwaliteit en veiligheid binnen de jeugdhulpketen.
- Waarborgen dat jeugdhulpaanbieders tijdig en correct calamiteiten en incidenten melden bij de SOJ ZHZ/gemeenten.
- Zorgen voor adequate afstemming en (bestuurlijke) informatievoorziening na een calamiteit/incident.
- Leren en ontwikkelen naar aanleiding van calamiteiten en incidenten.

Toepassingsgebied: alle door de SOJ ZHZ gecontracteerde jeugdhulpaanbieders als ook jeugdhulpaanbieders waarmee een maatwerkcontract is overeengekomen.

Hoofdstuk 1: Rollen en verantwoordelijkheden

Waar het gaat om calamiteiten en incidenten liggen de rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende actoren als volgt:

Actor	Rol
Jeugdhulpaanbieder	Primair verantwoordelijk voor melding bij IGJ, Veilig Thuis, SOJ ZHZ en gemeenten
SOJ ZHZ	Signaleert en neemt meldingen van jeugdhulpaanbieders aan, registreert meldingen en bewaakt de opvolging daarvan, borgt dat meldingen worden gedaan, informeert gemeenten en escaleert naar jeugdhulpaanbieders en gemeenten bij niet melden.
Gemeenten	Eindverantwoordelijk voor contractsturing, bestuurlijke opvolging en besluitvorming,
IGJ / Veilig Thuis / Politie	IGJ: Eindverantwoordelijk voor toezicht en handhaving Veilig Thuis: Meldpunt huiselijk geweld/kindermishandeling Politie: strafrechtelijke opvolging waar nodig

Hoofdstuk 2: Meldcriteria

Calamiteiten en incidenten die voldoen aan onderstaande criteria dienen zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 48 uur na constatering van het incident gemeld te worden bij de SOJ ZHZ via het formulier calamiteiten/incidenten melding

Calamiteiten

In de jeugdwet is een calamiteit als volgt gedefinieerd: Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de jeugdhulp en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een jeugdige of ouder heeft geleid (artikel 1.1.).

In gevolge de jeugdwet dient de jeugdhulpaanbieder binnen drie dagen van een calamiteit melding te doen aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Van deze melding stelt de jeugdhulpaanbieder ook de SOJ ZHZ, en de gemeente waar de betrokken jeugdige haar/zijn woonplaats heeft, direct op de hoogte.

Meldplichtige Incidenten

Onder een incident verstaan we: *Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot materiële schade bij de jeugdige.*

In ieder geval wordt van de jeugdhulpaanbieder verwacht dat zij de volgende incidenten altijd bij de SOJ ZHZ melden:

1. Situaties die zich voordoen nadat de hulpverlening is aangevangen, waarbij sprake is van ernstig fysiek geweld en/of ernstig grensoverschrijdend gedrag op psychisch en/of seksueel vlak van cliënt(en), de eigen kring van cliënt, medecliënt(en), betrokken jeugdzorgmedewerkers en/of buitenstaander(s) met letsel tot gevolg.
2. Psychisch of fysiek geweld naar medewerker met psychisch of fysiek letsel tot gevolg.
3. 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 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, vermissingen met een Veilig Thuis-melding rondom ernstig huiselijk geweld die getaxeerd is als hoog risico en vermissingen waarbij een (voorlopige) ondertoezichtstelling is opgelegd.
4. Overige situaties rondom de ouders van de jeugdigen, in relatie tot geboden zorg (het ontbreken van zorg) hulpverlening, die breed bekend zijn en (kunnen) leiden tot maatschappelijke onrust. Voorbeelden hiervan kunnen zijn woningsluitingen bij ouders van de jeugdigen of een jeugdige of ouder die zichzelf of de omgeving uit wanhoop verwondt, omdat gewacht wordt op een aanbod van de gewenste hulpverlening.

Signalen

Een signaal is een gebeurtenis, ontwikkeling of omstandigheid die niet voldoet aan de criteria van een calamiteit of meldplichtig incident, maar mogelijk gevolgen kan hebben voor de kwaliteit, veiligheid, continuïteit of beschikbaarheid van jeugdhulp. Signalen zijn niet meldplichtig op grond van dit protocol. De SOJ ZHZ stelt het echter op prijs wanneer jeugdhulpaanbieders dergelijke signalen delen tijdens contractgesprekken of via de contractmanager. Gemeenten en verwijzers kunnen signalen rechtstreeks onder de

aandacht brengen van de SOJ ZHZ wanneer zij aanleiding zien tot nadere monitoring of bespreking.

Ondanks de vastgestelde meldcriteria zijn deze soms multi-interpretabel. Bij de afweging wel of niet te melden is het van belang om de volgende vier criteria in het oog te houden:

- Wat voor impact heeft het incident op het personeel?
- Is te verwachten dat het incident leidt tot media-aandacht?
- Is te verwachten dat het incident maatschappelijk onrust veroorzaakt/kan veroorzaken?
- Kan het incident leiden tot politieke aandacht/verantwoording?

2.1 Aanvullende informatieplicht

De jeugdhulpaanbieder informeert de SOJ ZHZ eveneens wanneer:

- De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een onderzoek start naar aanleiding van een calamiteit of incident;
- Een verbeterplan wordt opgelegd door de IGJ of een andere toezichthouder;
- Een inspectierapport wordt vastgesteld dat betrekking heeft op de kwaliteit, veiligheid of continuïteit van de zorgverlening;
- Naar aanleiding van een incident aanvullende maatregelen worden opgelegd door een toezichthouder.

De jeugdhulpaanbieder stelt de SOJ ZHZ zo spoedig mogelijk op de hoogte en verstrekt desgevraagd relevante documentatie.

Bij twijfel over de meldplicht geldt: altijd melden!

Hoofdstuk 3: Handelingsprotocol

Stap 1 – Beoordelen

Beoordeel of sprake is van:

- Een calamiteit
- Een meldplichtig incident
- Een situatie die kan leiden tot maatschappelijke onrust, media-aandacht of politieke aandacht

Bij twijfel over de classificatie van een calamiteit/incident geldt het uitgangspunt: altijd melden.

Stap 2 – Direct maatregelen nemen

De jeugdhulpaanbieder:

- Borgt direct de veiligheid van betrokken jeugdigen en medewerkers
- Treft noodzakelijke maatregelen
- Meldt indien noodzakelijk bij IGJ, Veilig Thuis en/of politie
- Start de eigen interne procedure

Stap 3 – Melding doen bij SOJ ZHZ

Calamiteiten en meldplichtige incidenten worden zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur na constatering gemeld bij de SOJ ZHZ.

Een melding kan afkomstig zijn van een jeugdhulpaanbieder, gemeente, verwijzer of andere betrokken partij.

Voor meldingen wordt gebruikgemaakt van het door de SOJ ZHZ vastgestelde meldformulier. Het formulier dient volledig te worden ingevuld. Meldingen kunnen worden gedaan:

- Per e-mail aan de desbetreffende contractmanager en inkoop@jeugdzhz.nl
- Telefonisch met de desbetreffende contractmanager indien sprake is van een spoedeisende situatie

Een telefonische melding wordt altijd zo spoedig mogelijk gevolgd door een schriftelijke melding via het meldingsformulier. Het meldingsformulier is beschikbaar via de website van de SOJ ZHZ

Met de betrokken contractmanager kan nadere duiding plaatsvinden over de aard van het incident en eventuele vervolgstappen.

Indien sprake is van een situatie waarbij nog onbekend is of een jeugdhulpaanbieder betrokken is, maar die mogelijk kan leiden tot maatschappelijke onrust, media-aandacht of bestuurlijke vragen, wordt geadviseerd om hierover afstemming te zoeken met de SOJ.

Stap 4 – Aanleveren aanvullende informatie

De jeugdhulpaanbieder verstrekt desgevraagd aanvullende informatie aan de SOJ ZHZ over:

- De aard van het incident
- Getroffen maatregelen
- Eventuele meldingen aan IGJ, Veilig Thuis of politie
- Voortgang van het onderzoek
- Herstel- en verbetermaatregelen

Stap 5 – Onderzoek, evaluatie en opvolging

De jeugdhulpaanbieder:

- Voert indien nodig een intern onderzoek uit
- Evalueert het incident
- Treft verbetermaatregelen
- Borgt de uitvoering van deze maatregelen

Deelt de uitkomsten desgevraagd met de SOJ ZHZ

Hoofdstuk 4: Communicatie en privacy

- De jeugdhulpaanbieder verwerkt persoonsgegevens conform de geldende wet- en regelgeving, waaronder de AVG.
- Bij meldingen aan de SOJ ZHZ worden uitsluitend persoonsgegevens verstrekt die noodzakelijk zijn voor de beoordeling en opvolging van het incident of de calamiteit
- Verzoeken van media of andere externe partijen worden door de betrokken organisatie afgehandeld conform de eigen communicatie- en privacyrichtlijnen

Hoofdstuk 5: Preventie

De jeugdhulpaanbieder beschikt over passende procedures en maatregelen gericht op het voorkomen van incidenten en calamiteiten. De Jeugdhulpaanbieder evalueert incidenten periodiek en treft waar nodig verbetermaatregelen om herhaling te voorkomen.

Hoofdstuk 6: Evaluatie en leren

Incidenten en calamiteiten worden gebruikt om de kwaliteit en veiligheid van de jeugdhulp continu te verbeteren. De jeugdhulpaanbieder evalueert incidenten en calamiteiten intern, treft waar nodig verbetermaatregelen en bespreekt relevante incidenten en de opvolging daarvan met de SOJ ZHZ. Meldingen, trends en leerpunten worden onderdeel van de contractgesprekken. Doel hiervan is het bevorderen van kwaliteit, veiligheid en het voorkomen van herhaling van incidenten.

Hoofdstuk 7: Stroomschema

Incidentenprotocol Jeugdhulp

Serviceorganisatie Jeugd Zuid-Holland-Zuid

SOJ ZHZ

Serviceorganisatie
Jeugd
Zuid-Holland-Zuid

