Calamiteiten- en risicoprotocol Kiran Zorg en Welzijn

Oct 8, 2026

1. Doel en reikwijdte

Dit protocol legt vast hoe Kiran Zorg en Welzijn risico's voorkomt, hoe medewerkers handelen bij een calamiteit en hoe wij calamiteiten melden en ervan leren.

Kiran Zorg en Welzijn is een kleinschalige dagbesteding voor ouderen in Rotterdam (Prins Alexander), met minimaal 4 en maximaal 10 cliënten per dag. Dagbesteding vindt plaats op maandag, woensdag en vrijdag van 09:00 tot 16:00 uur. Op dinsdag bieden wij ambulante begeleiding en spreekuur.

Het protocol geldt voor iedereen die namens Kiran Zorg en Welzijn werkt: de bestuurder, medewerkers, invalkrachten, stagiairs en vrijwilligers. Het geldt op de locatie, tijdens uitjes, bij huisbezoeken en bij begeleiding naar afspraken.

Wij verlenen geen onvrijwillige of vrijheidsbeperkende zorg en geen medische behandeling. Bij medische nood schakelen wij altijd de hulpdiensten in.

2. Definities

Wij gebruiken de wettelijke definities uit de Wmo 2015 (artikel 1.1.1) en de Wkkgz.

Begrip	Betekenis	Melden bij toezichthouder?
Calamiteit	Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die te maken heeft met de kwaliteit van onze ondersteuning of zorg, en die heeft geleid tot ernstige schade voor een cliënt of tot diens overlijden.	Ja, verplicht
Geweldsincident	Lichamelijk of seksueel geweld tegen een cliënt door een medewerker, vrijwilliger, andere cliënt of andere persoon tijdens onze ondersteuning of zorg.	Ja, verplicht
Incident	Een onbedoelde gebeurtenis die (bijna) schade had kunnen veroorzaken, maar niet tot ernstige schade leidde, zoals een val zonder letsel of een	Nee, wel intern registreren

Begrip	Betekenis	Melden bij toezichthouder?
	vergeten medicijn.	
Noodsituatie	Een acute situatie waarin direct hulp van hulpdiensten nodig is, zoals onwel worden, brand of een gaslek.	Afhankelijk van de afloop

Twijfelen wij of iets een calamiteit is? Dan melden wij het. De toezichthouder beoordeelt de melding.

3. Vervanging bij afwezigheid van de bestuurder

Bij afwezigheid van de eigenaar en bestuurder, Asha Ghurahoo, zet Kiran Zorg en Welzijn altijd gekwalificeerd personeel in van minimaal mbo-niveau 3 of 4. Dit geldt bij vakantie, ziekte en plotselinge uitval.

De zorg en begeleiding gaan dus altijd door met een bevoegde beroepskracht. Stagiairs en vrijwilligers werken nooit zonder een gekwalificeerde beroepskracht op de groep.

Eisen aan de vervanger

- Afgeronde opleiding op minimaal mbo-niveau 3 of 4 in zorg of welzijn (bijvoorbeeld Verzorgende IG, Maatschappelijke Zorg of Persoonlijk Begeleider), of een hbo-opleiding in zorg of sociaal werk
- Geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)
- Ervaring met ouderen, bij voorkeur met de doelgroep en de taal van onze cliënten
- Bekend met dit protocol, de meldcode, de huisregels en het privacy beleid
-

Taakverdeling bij afwezigheid

Taak	Wie neemt het over
Coördinatie en begeleiding van cliënten	Vaste aangewezen vervanger (minimaal mbo-niveau 3/4)
Achtervang bij uitval van de vervanger	Tweede aangewezen beroepskracht (minimaal mbo-niveau 3/4)
Administratie en rapportage	Aangewezen medewerker met toegang tot het cliëntdossier

De namen en telefoonnummers van de vervangers staan in het interne overzicht op de locatie en zijn bekend bij alle medewerkers. Cliënten en mantelzorgers worden zo snel mogelijk geïnformeerd als er een vervanger werkt.

Bij plotselinge uitval

1. De aanwezige medewerker belt direct de vaste vervanger.
2. Is de vervanger niet bereikbaar, dan wordt de achter vang gebeld.
3. Kan niemand dezelfde dag komen, dan worden cliënten en mantelzorgers gebeld en wordt de dagbesteding die dag niet zonder gekwalificeerde beroepskracht voortgezet.
4. Bij langdurige afwezigheid (langer dan twee weken) wordt een vaste vervangingsregeling vastgelegd en worden de financiers (gemeente, zorgkantoor) zo nodig geïnformeerd.

4. Risico's en preventieve maatregelen

De grootste risico's bij onze doelgroep zijn vallen, onwel worden en dwalen; agressie komt zelden voor. Per risico nemen wij vaste maatregelen.

Risico	Preventieve maatregelen
Vallen	Vrije looproutes, geen losse kleden of snoeren, goede verlichting, hulpmiddelen (rollator, stok) binnen handbereik, begeleiding bij lopen waar nodig.
Onwel worden of medisch noodgeval	Bij intake vastleggen: medicatie, aandoeningen, huisarts, contactpersoon en eventuele niet-reanimeren verklaring. Altijd minimaal één medewerker met geldig BHV/EHBO-diploma aanwezig.
Medicatie	Cliënten beheren hun eigen medicatie. Wij herinneren alleen, volgens afspraak met cliënt of mantelzorger, en geven geen medische behandeling.
Dwalen of vermissing	Aanwezigheid wordt bij aankomst en vertrek geregistreerd. Bij uitjes is de groep geteld en zijn er voldoende begeleiders.
Verslikken en voedsel	Dieetwensen en slikproblemen staan in het dossier. Maaltijden worden hygiënisch bereid en aangepast waar nodig.
Hitte en uitdroging	Voldoende drinken aanbieden, koele ruimte, activiteiten aanpassen bij warm weer.
Brand of gaslek	Rookmelders en blusmiddelen worden jaarlijks gecontroleerd. Vluchtroutes zijn vrij en bekend; ontruiming wordt jaarlijks geoefend.
Infectieziekten	Handhygiëne, schoonmaakschema, zieke cliënten

Risico	Preventieve maatregelen
	en medewerkers blijven thuis.
Agressie of geweld	Zie hoofdstuk 5.
Uitval van personeel	Zie hoofdstuk 3.
Grensoverschrijdend gedrag of huiselijk geweld	Wij werken volgens de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Deze risico-inventarisatie wordt elk jaar bijgewerkt en na elke calamiteit opnieuw bekeken.

5. Veiligheid bij agressie

De kans op agressie bij dagbesteding voor ouderen is klein. Toch hebben wij voor drie situaties vaste afspraken: op de locatie, bij huisbezoek en bij afspraken met andere organisaties.

5.1 Op de locatie

- Er werken nooit minder dan twee personen op de locatie als cliënten aanwezig zijn, waarvan minimaal één gekwalificeerde beroepskracht.
- Verwacht een medewerker een mogelijk onveilige situatie, dan is een tweede medewerker (de veiligheidsmedewerker) in de buurt, eventueel in een andere ruimte vanwege privacy.
- Bij oplopende spanning probeert de medewerker eerst te de-escaleren: rustig praten, ruimte geven, de cliënt even apart nemen.
- Dreigt fysiek geweld, dan brengen medewerkers eerst andere cliënten en zichzelf in veiligheid. Bij direct gevaar bellen zij 112.

5.2 Bij huisbezoek

Schat de medewerker een huisbezoek in als mogelijk onveilig, dan gelden deze afspraken:

1. Een collega (de veiligheidsmedewerker) weet aan het begin van de werkdag van het bezoek: adres, tijd en verwachte duur.
2. De medewerker deelt via WhatsApp de live locatie met de veiligheidsmedewerker, minimaal tot het bezoek is afgelopen.
3. Op een afgesproken tijdstip controleert de veiligheidsmedewerker de locatie en belt of appt de medewerker.
4. Antwoordt de medewerker niet binnen 10 minuten, of klopt de locatie niet met het adres, dan belt de veiligheidsmedewerker de politie en geeft de locatie door.

5.3 Bij afspraken met andere organisaties

Wij begeleiden cliënten soms naar afspraken bij andere organisaties. Verwacht de medewerker een mogelijk onveilige situatie, dan informeert hij of zij die organisatie uiterlijk een dag van tevoren, zodat zij maatregelen kunnen nemen.

5.4 Na een agressie-incident

De medewerker meldt elk agressie-incident bij de bestuurder of diens vervanger en het wordt geregistreerd. Er volgt een nagesprek met de betrokken medewerker en, waar passend, met de cliënt en mantelzorger. Medewerkers krijgen zo nodig opvang of nazorg.

6. Stappenplan bij een calamiteit of noodsituatie

Bij een noodsituatie gaat de veiligheid van mensen altijd vóór alles. De medewerker volgt deze stappen:

1. **Breng in veiligheid.** Breng de cliënt, andere aanwezigen en uzelf in veiligheid, bijvoorbeeld bij brand of een gaslek.
2. **Bel 112.** Noem het adres (straat, huisnummer, postcode, plaats) en beschrijf kort wat er aan de hand is.
3. **Verleen eerste hulp.** Pas EHBO of reanimatie toe, tenzij bekend is dat de cliënt een niet-reanimeren verklaring heeft. Volg de aanwijzingen van de meldkamer.
4. **Waarschuw de bestuurder** of diens vervanger direct.
5. **Informeer de contactpersoon** van de cliënt (familie of mantelzorger), na overleg met de bestuurder.
6. **Leg vast** wat er is gebeurd: datum, tijd, plaats, betrokkenen, getuigen en genomen acties. Doe dit dezelfde dag in het cliëntdossier en het incidentenregister.
7. **Meld de calamiteit** bij de toezichthouder (zie hoofdstuk 7).
8. **Zorg voor nazorg** voor de cliënt, andere cliënten en betrokken medewerkers.

Ook een medewerker die op eigen houtje werkt, zoals bij een huisbezoek, volgt deze stappen. Werk met de locatievoorziening van de telefoon aan tijdens de dienst.

7. Melden, onderzoeken en leren

De bestuurder is verantwoordelijk voor het melden van calamiteiten en geweldsincidenten. Bij afwezigheid neemt de aangewezen vervanger dit over.

Waar melden wij?

Financiering van de cliënt	Melden bij	Termijn
Wmo (zorg in natura of pgb), gemeente Rotterdam of regio Rotterdam-Rijnmond	Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond, met het meldformulier, beveiligd per e-mail naar regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl	Zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 3 werkdagen
Wmo, andere gemeente	De Wmo-toezichthouder van die gemeente	Zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 3 werkdagen
Wlz (zorg in natura of pgb)	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), via het meldloket op	Zo snel mogelijk

Financiering van de cliënt	Melden bij	Termijn
	igj.nl	

Daarnaast informeren wij de financier (gemeente of zorgkantoor) en de contactpersoon van de cliënt.

Zelfonderzoek en verbeteren

1. Na de melding onderzoeken wij zelf wat er gebeurde en waarom, volgens de richtlijn van de toezichthouder. Het doel is leren, niet schuld zoeken.
2. Waar mogelijk betrekken wij de cliënt, de mantelzorger en betrokken partners bij het onderzoek.
3. Wij sturen het onderzoeksrapport met verbetermaatregelen naar de toezichthouder.
4. Wij voeren de verbetermaatregelen uit en bespreken ze met alle medewerkers en vrijwilligers.

Incidenten zonder meldplicht

Kleinere incidenten registreren wij intern. Elk kwartaal bespreken wij de incidenten in het teamoverleg om patronen te herkennen en herhaling te voorkomen.

Klachten

Cliënten en mantelzorgers kunnen een klacht of melding doen bij de bestuurder of via erisietsmisgegaan.nl.

8. Belangrijke telefoonnummers

Wie	Nummer
Ambulance, brandweer, politie (spoed)	112
Politie (geen spoed)	0900 8844
Kiran Zorg en Welzijn	06 20 07 06 48
Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond	regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd	igj.nl

Vaststelling en evaluatie

Dit protocol is vastgesteld door de bestuurder in oktober 2026 en vervangt de versie van december 2025. Wij evalueren het protocol elk jaar en na elke calamiteit. De volgende evaluatie is in oktober 2027.

Asha Ghurahoo, eigenaar en bestuurder Kiran Zorg en Welzijn

Bronnen

- Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond – meldingsformulier calamiteiten
- Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond – werkwijze melden en onderzoeken calamiteiten