



## MELDEN INCIDENTEN

In overeenstemming met de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) heeft Esther Nijbroek een werkwijze voor het omgaan met (bijna-)incidenten, inclusief de werkwijze voor het verplicht melden.

Voor klachten en incidenten beschikt Esther Nijbroek over:

- vertrouwenspersoon
- incidentenregistratie

Zie ook: <https://esthernijbroek.nl/category/contact/>

Meldingen van incidenten worden vermeld in het cliëntendossier c.q. het zorgplan. Esther Nijbroek analyseert die registraties en neemt verbetermaatregelen. Het spreekt voor zich dat Esther Nijbroek een terugkoppeling geeft naar de melder.

Er is ook een gegevensbestand geschillen en klachten geregistreerd worden. Dit bestand is in de praktijkruimte aanwezig en digitaal beschikbaar en wordt bewaard volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Esther Nijbroek analyseert de registraties, neemt verbetermaatregelen, vermeldt deze in het jaarplan en geanonimiseert in het jaarverslag en koppelt dit terug naar de melder.

Als lid van CBZ-Sorg doet Esther Nijbroek ook bij hen een melding alsook bij beroepsvereniging CAT.

Daarnaast wordt er een kopie van het ingevulde formulier Melding (bijna) Incidenten cliënten (MIC) en een eventuele melding bij de inspectie (de melding en het verslag van de eventuele ondernomen acties) bewaard in een apart dossier, dat alleen toegankelijk is voor Esther Nijbroek. Voor het bewaren van gegevens in dit dossier is de privacyregeling van toepassing.

Met ingang van 2023 wordt in het jaarverslag een geanonimiseerd overzicht van de incidentenmeldingen van het afgelopen jaar gegeven met verantwoording van de genomen maatregelen.



## INCIDENTENREGISTRATIE 2024

### Doel van het incidentenregister:

- het geeft inzicht in de aard en omvang van de incidenten;
- het vormt de basis voor het nemen van preventieve maatregelen;
- het melden van incidenten is ook belangrijk om het gesprek over het incident te starten;
- op basis van de melding kan een klachtenprocedure worden overwogen.

### Welke informatie moet u vastleggen?

Denk aan de volgende informatie:

- de aanleiding tot het incident;
- de aard van het incident;
- gevolgen van het incident;
- acties die zijn ondernomen;
- tijdstip en locatie waar het incident zich voordeed;
- naam van de (vermoedelijke) incidentenpleger (eventueel initialen);
- naam van slachtoffer (eventueel initialen);
- wie acties ondernemen;
- dat binnen afgesproken termijnen wordt gereageerd.

### De meldingsprocedure

Binnen 24 uur na het incident dit formulier inleveren bij Esther Nijbroek of bij de vertrouwenspersoon.

Het is te overwegen om incidenten te melden bij een vertrouwenspersoon. Als het gaat om incidenten die gevoelig liggen, zoals seksuele intimidatie en agressie, heeft de vertrouwenspersoon een vertrouwensrol, maar zij kan ook incidenten bijhouden.

Belangrijk is dat de melder zijn verhaal kan doen bij een onafhankelijke persoon. Deze kan er ook voor zorgen dat het incident, met een rapportage, wordt gemeld bij de klachtenfunctionaris. Uiteraard kun je ook zelf een melding doen bij de klachtenfunctionaris.

Als CAT-complementair therapeut val ik onder het Wkkgz-klachtrecht en tuchtrecht bij de Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT). GAT is een rijks erkende en volledig

onafhankelijke Wkkgz geschillencommissie. Voor meer informatie over mijn klachtenregeling zie: <https://gatgeschillen.nl/>

Gegevens van de vertrouwenspersoon:

Bianca Wessels

mail: b.wessels68@gmail.com

telefoonnummer: 06 – 48622320

## INCIDENTENREGISTRATIEFORMULIER

### 1. Incidentmelding:

Naam van de melder van het incident: .....

Datum van de melding van het incident: .....

### Gegevens over het incident:

#### Wanneer:

datum waarop het incident plaatsvond: .....

tijdstip waarop het incident plaatsvond: .....

#### Wie:

naam, adres, postcode/woonplaats en telefoonnummer betrokkenen:

melder: .....

andere betrokkenen: .....

.....

.....

getuigen: .....

#### Waar:

plaats van het incident: .....

#### Wat:

- Soort incident:
  - je spullen zijn vernield
  - er is iets verdwenen/gestolen
  - er zijn discriminerende opmerkingen gemaakt
  - er zijn seksuele opmerkingen gemaakt
  - je bent ongewenst betast
  - je bent uitgescholden
  - je bent gepest: verbaal - fysiek - materieel - relationeel - digitaal
  - je bent bedreigd
  - je moest iets doen onder bedreiging
  - je bent geslagen/geschopt
  - je hebt persoonlijk letsel
  - je hebt materiële schade
  - anders, namelijk: .....

• Indien sprake is van verwonding/letsel, aard van verwonding/letsel:

- schaafwond
- snijwond
- prikwond
- kneuzing
- verstuing
- botbreuk
- brandwond
- anders n.l.: .....

Plaats verwonding: .....

Eerste hulp verleend door:

- EHBO/BHV-er
- huisarts
- ziekenhuis
- geen

Behandeling: .....

Politie ingeschakeld: ja / nee  
Aangifte gedaan: ja / nee  
Familie gewaarschuwd: ja / nee

Indien schade:

- betrokken materieel: .....
- aard van de schade: .....
- geschatte kosten fysiek letsel: € .....
- geschatte kosten psychisch letsel: € .....

**Korte beschrijving van het incident:**

Suggesties voor verdere afhandeling: .....  
.....  
.....

Suggesties voor preventie in de toekomst: .....  
.....  
.....

Plaats.....

Datum.....

Handtekening melder .....



CM1168-01-01-19  
level 3

AGB code  
onderneming 41412277  
zorgverlener 90106694

Kvk 62437100  
IBAN ABNA 0542 082772  
BTW-ID NL0001387195B91



In het contact met mijn cliënten gelden de bepalingen, beroepscode, klacht en tuchtregeling van de CAT en GAT