

Incidentenoverzicht 2024

Onderstaande incidentenanalyse over het jaar 2024 biedt op organisatieniveau een overzicht van de cijfers en geeft op hoofdlijnen weer wat erin opvalt. Op team- en locatieniveau worden deze cijfers geïnterpreteerd en voorzien van verbeterkansen. Deze inzichten worden vervolgens besproken in gesprekken tussen team-/regioleiders en zorgmanagers, en waar relevant, op sector- en organisatie-niveau. Deze gedetailleerde analyses zijn te vinden vanaf pagina 7. Tenslotte volgt op pagina 12 een overkoepelend beeld en ontwikkelpunten voor betere opvolging en analyses.

Analyse op hoofdlijnen

Cliëntgerelateerde meldingen

	2024	2023	2022	2021	2020
Aantal gemelde incidenten via het ECD (cliëntgerelateerd)	4604	4104	3476	3176	2333
 Agressie	2487 54%	2219 54%	1820 52%	1712 54%	1214 52%
 Medicatie	1109 24%	930 22,7%	695 20%	592 19%	556 24%
 (Bijna) ongeval	633 14%	560 13,7%	568 17%	477 15%	385 17%
 Onveilige situatie	375 8%	395 9,6%	393 11%	395 12%	178 7%

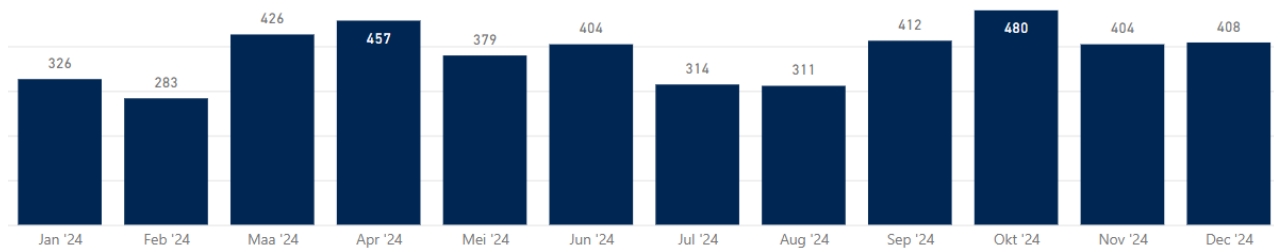
Het totaal aantal meldingen in 2024 is met 12% gestegen ten opzichte van 2023. De stijging van de afgelopen jaren zet zich voort. In vergelijking met 2020 is het aantal incidenten verdubbeld.

Meer dan de helft van de meldingen betreft agressie, wat dit de grootste categorie binnen de meldingen maakt. In het afgelopen jaar is het aantal incidentmeldingen met betrekking tot agressie met 12% gestegen. De verhouding van deze categorie tot de andere categorieën is gelijk aan voorgaande jaren.

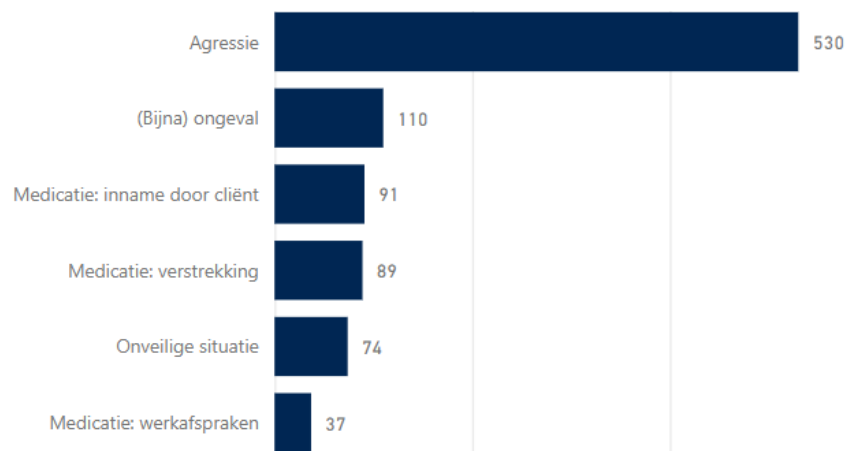
Ongeveer een kwart van de incidenten betreft medicatie, het aantal meldingen voor deze categorie is met 19% gestegen. De meldingen over bijna-ongevallen zijn met 13% toegenomen. Het aantal meldingen over een onveilige situatie is met 5% gedaald en heeft een aandeel van iets minder dan 10% in het totaal van de incidenten.

De meeste meldingen worden gedaan vanuit OZC Heikei (8%), WBC Lindelaan (8%), WBC Spoorlaan Noord (5%) en ontwikkelingsgroep WNL (4%).

De verdeling van het aantal meldingen over het gehele jaar 2024 ziet er als volgt uit:



20% van de meldingen wordt niet aan een locatie gekoppeld door beperkingen van het huidige meldingsformulier. Deze 931 meldingen zijn als volgt verdeeld over de categorieën:



Agressie

	2024	2023	2022	2021	2020
 Agressie	2487	2219	1820	1712	1214
fysiek	1416	1222	964	905	681
verbaal	455	426	320	263	178
fysiek en verbaal	521	444	436	400	251
via sociale media	19	7	7	16	24
zelfverwonding	67	108	84	119	77
seksueel grensoverschrijdend	9	12	9	9	3

- 33% van de agressiemeldingen wordt vanuit de sector Junior gedaan, 32% vanuit Wonen, 13% vanuit Dagbesteding, 0.6% vanuit Thuis en 0.2% vanuit Werk. (Van 20.2% van de meldingen is niet bekend bij welke sector ze horen.)
- Binnen de sector Junior wordt 37% van de agressie-incidenten gemeld vanuit OZC Heikei, 37% vanuit de ontwikkelingsgroepen, 15% vanuit ambulant, 7% vanuit vrije tijd en 1% vanuit het logeerhuis.

- Bij 78% van de agressie-incidenten is er sprake van fysieke agressie, al dan niet in combinatie met verbale agressie.
- In vergelijking met 2023 zijn de meldingen voor alle vormen van agressie gestegen, met uitzondering van zelfverwonding en seksueel grensoverschrijdende incidenten.
- 70% van de meldingen over zelfverwonding wordt gedaan voor twee cliënten.
- Ook de meldingen over sociale media betreffen met name twee cliënten.

Medicatie

	2024	2023	2022	2021	2020
 Medicatie	1109	930	695	592	556
Medicatieverstrekking	598	637	463	406	398
niet verstrekt	360	414	324	301	306
verkeerde tijdstip	77	72	51	33	35
verkeerde dosis	34	26	19	19	15
verkeerde medicijn	17	15	9	5	2
aan verkeerde ontvanger	2	7	6	4	4
verkeerd toegediend	22	15	13	8	14
geweigerd door cliënt	86	88	41	36	22
Medicatie inname door cliënt	319	217	188	168	121
niet ingenomen	266	194	160	136	86
niet volledig ingenomen	27	19	13	21	19
verkeerde tijdstip	15	11	8	6	11
verkeerde dosis	7	6	4	3	1
verkeerde medicijn	4	4	3	2	4
Medicatie werkafspraken	192	59	44	18	37
gevonden	24	14	9	4	3
verkeerd uitgezet	14	2	9	5	3
verkeerd afgetekend	146	38	22	3	27
verkeerd aangeleverd	8	5	4	6	4

- Het grootste deel van de medicatie-incidenten wordt gemeld vanuit de sector Wonen.
- In 59% van de medicatie-incidenten is sprake van een medicijn dat niet is verstrekt of niet is ingenomen door de cliënt zelf.
- 229 meldingen worden gedaan vanuit één woonlocatie, 21% van alle medicatiemeldingen binnen PSW. Het betreft de categorieën niet (volledig) ingenomen, niet verstrekt en geweigerd door cliënt.
- Het aantal meldingen over verkeerd aftekenen is bijna 4 keer zo hoog dan in 2023, een stijging van 284%. De maanden april en december laten een piek in het aantal incidenten zien. In de bijeenkomsten met aandachtsfunctionarissen medicatie is veel aandacht besteed aan het melden van alle medicatie-incidenten, ook op het gebied van aftekenen, omdat de meldingen inzicht geven in hoe het medicatieproces op locatie verloopt en waar verbetering mogelijk is.

- Om meer zicht te krijgen op een toe- of afname van de cijfers in een aantal categorieën geeft het lezen van diverse incidentbeschrijvingen de indruk dat het onderscheid in de diverse registratie-categorieën niet duidelijk blijkt te zijn of op meerdere manieren uitgelegd kan worden.

(Bijna) ongeval

	2024	2023	2022	2021	2020
 (Bijna) ongeval	633	560	568	477	385
vallen	423	398	385	350	315
stoten	108	40	72	45	32
verslikken	64	82	79	31	18
besmetting	2	1	1	0	0
snijden	17	13	10	21	4
verbranden	15	22	19	22	16
inname gevaarlijke stof	4	4	2	8	0

- 67% van de (bijna) ongevallen zijn valincidenten. De categorie incidenten die niet toegewezen kan worden aan een locatie is hier groot (110 meldingen), waarschijnlijk omdat veel van deze incidenten buiten in de omgeving van een locatie gebeuren.
- Het aantal incidenten op het gebied van stoten is toegenomen met 170%. 31 meldingen zijn gedaan vanuit PSW Junior. 21 vanuit één woonlocatie voor één cliënt.
- Het aantal meldingen over verslikken is gedaald. De meeste meldingen worden gedaan vanuit één dagbestedingslocatie en drie woonlocaties.

Onveilige situatie

	2024	2023	2022	2021	2020
 Onveilige situatie	375	395	393	395	178
in de (woon)omgeving	209	230	221	246	121
gebruik hulpmiddel	43	32	17	18	15
weglopen/verdwalen	106	123	145	130	40
vertrouwelijke gegevens	6	5	4	0	1
suicide(poging)	11	5	6	1	1

- Net als in voorgaande jaren lijkt het de moeite waard om op locatie/-teamniveau nader te onderzoeken wat de reden is dat er veel gemeld wordt in de categorie onveilige situatie in de (woon)omgeving.
- Incidenten als gevolg van het gebruik van een hulpmiddel zijn ook in 2024 gestegen. Voor één cliënt vanuit één woonlocatie worden 11 meldingen gedaan, deze betreffen het besturen van

een elektrische rolstoel. In deze categorie worden ook meldingen gedaan over het niet dragen van gordels/riemen.

- In 2024 zijn minder meldingen over weglopen/verdwalen gedaan dan in voorgaande jaren. 29 meldingen gaan over één cliënt.
- Alle meldingen over vertrouwelijke gegevens hebben betrekking op privacy, maar variëren van poging tot diefstal, vinden van inloggegevens op een computer, zonder kloppen binnenlopen en het maken van intieme foto's.
- Bij suicide(poging) worden situaties gemeld waarin cliënten een signaal geven dat ze zich van het leven willen beroven. Voor één cliënt zijn drie meldingen gedaan.

Niet-cliëntgerelateerde meldingen

In februari 2021 hebben we afscheid genomen van het 'oude' FOBO-systeem en hebben we een tegel in PSW Portaal in gebruik genomen voor melden van incidenten waar geen cliënten bij betrokken zijn. Via deze tegel zijn 29 meldingen gedaan in 2024. Onderstaande tabel geeft een beeld van het soort meldingen:

	2024	2023	2022	2021
Aantal gemelde incidenten via de tegel (niet-cliëntgerelateerd)	29	33	18	28
 (Bijna) ongeval	4	4	4	6
vallen	4	3	0	3
besmetting	0	0	0	2
snijden	0	1	2	0
verbranden	0	1	2	1
contact gevaarlijke stoffen	0	0	0	0
 Ongewenste omgangsvormen	17	22	5	13
fysiek	0	0	1	2
verbaal	14	21	3	10
fysiek en verbaal	3	0	0	1
via sociale media	0	1	1	0
 Onveilige situatie	9	7	9	9
in de (werk)omgeving	9	7	4	8
gebruik hulpmiddel	0	0	1	0
gebruik apparaat/machine	0	0	3	1
vertrouwelijke gegevens	0	0	1	0

Vanuit de analyse over het jaar 2022 rees de vraag of er minder omgangsvormen van ouders/verwanten of derden die 'niet oké' zijn richting medewerkers worden ervaren of dat de aandacht voor het melden ervan wat naar de achtergrond is geraakt sinds 2021. Net als in 2023 wekt het aantal meldingen in 2024 de suggestie dat dit niet het geval is. De 17 meldingen zijn gedaan vanuit 6 woonlocaties, 2 vanuit PSW Werk en 1 vanuit OZC Heikei. Voor één woonlocatie zijn 9 meldingen gedaan.

Van de 4 valincidenten gaan 2 meldingen over situaties dat een medewerker zich gestoten heeft.

Bij meldingen van onveilige situaties worden zaken gemeld als zorgen om welzijn van medewerkers, zorgen van medewerkers over onrust op locatie, inbraak, hygiënische veiligheid van een zandbak, vlam in de pan, gasfornuis dat nog aan stond, met vingers ergens tussen komen, iets omstoten.

Er zijn 3 ICT-gerelateerde meldingen en 2 meldingen over gevonden medicatie via deze werkwijze gemeld. Deze zijn niet meegenomen in de tabel.

Meldingen PrikPunt

PSW is aangesloten bij PrikPunt. Medewerkers kunnen 24 uur per dag, 7 dagen in de week contact opnemen met de PrikPunt meldlijn als er sprake is van een besmettingsrisico door prik-, snij-, bijt-, spat/spuug- of krabincidenten (met een verzamelnaam prikaccidenten genoemd). In 2024 zijn 6 meldingen gedaan bij PrikPunt: 4 bijtaccidenten en 2 krabaccidenten. (In 2023 was dit 1 melding, in 2022 waren het er 2 en 7 in 2021.) In 2025 wordt het raadplegen van PrikPunt onder de aandacht gebracht in de teams door middel van het verspreiden van een door PrikPunt vernieuwde poster.

Analyse vanuit de sectoren

Team-/regioleiders hebben gezorgd voor een analyse op team-/locatieniveau en op basis hiervan hebben de zorgmanagers een analyse op sectorniveau gemaakt. Het toevoegen van de sectoranalyses aan dit incidentenoverzicht, zou het tot een omvangrijk geheel maken. In een poging zoveel mogelijk recht te doen aan alle verzamelde informatie, worden in het onderstaande de meest opvallende zaken uit de sectoranalyses weergegeven.

Wonen

Voor een groot aantal locaties geldt dat veel incidenten verbonden zijn aan enkele individuele cliënten. Als van deze cliënten iemand uit zorg gaat (bijvoorbeeld wegens overlijden of verhuizing), is dit vaak de reden van een daling in het aantal incidenten.

Agressie

- In 2024 zijn 45 meldingen minder gedaan op het gebied van agressie dan in 2023. Over het algemeen geldt dat de agressie-incidenten voor enkele individuele cliënten per locatie worden gemeld. Om gedrag te reguleren zijn voor meerdere cliënten maatregelen ingezet zoals betrokkenheid van het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE), coaching op een andere begeleidingslijn, een andere personele inzet, gebruik maken van een signaleringsplan, aanbieden van training de-escalerend werken/sociale weerbaarheid, coaching on the job en structureel multidisciplinair overleg. In al deze situaties is een gedragswetenschapper betrokken. Soms blijkt dat PSW niet de passende ondersteuning kan bieden gezien de grenzen van zorg.
- Voor WBC Looimolenstraat, WBC Korenhuys, WBC Musschenberg en WBC Maaslandlaan hebben deze maatregelen tot een daling van het aantal incidenten geleid. Mede omdat medewerkers hierdoor in staat zijn om duidelijkere grenzen aan te geven met betrekking tot specifiek gedrag.
- Voor WBC Posterholt geldt dat er meer/beter wordt gemeld dan voorheen, omdat het team in de veronderstelling was dat er geen melding nodig is als het gedrag beschreven staat in een signaleringsplan. Bij WBC Geenestraat is het aantal meldingen toegenomen vanwege gedragsveranderingen bij de ouder wordende (dementerende) cliënten.
- Vanuit enkele locaties wordt aangegeven dat de fysieke gesteldheid van cliënten die van invloed is op de agressie, niet altijd te beïnvloeden is. Het gedrag dat cliënten laten zien, is passend bij de problematiek. Een toename van spanning zorgt soms ook direct voor een toename van agressie.
- Als het aantal incidenten afneemt, wil dat niet 'automatisch' zeggen dat er ook daadwerkelijk minder incidenten hebben plaatsgevonden. Dit vraagt een continue alertheid op meldgedrag en alertheid op bepaald gedrag niet 'gewoon' gaan vinden.

Medicatie

- 229 meldingen worden gedaan vanuit WBC Lindelaan.
- In 2023 waren er 47 incidenten op het gebied van medicatie werkafspraken, in 2024 zijn dit er 101 meer. De meeste meldingen zijn gedaan vanuit WBC Heerweg, WBC Lindelaan, WBC St. Barbarastraat en WBC Oude Baan. Zoals eerder vermeld, is deze stijging naar alle waarschijnlijkheid te duiden door de focus hierop tijdens de bijeenkomsten met de aandachtsfunctionarissen medicatie. Het niet (goed) volgens de procedure aftekenen van medicatie blijft een lastig, echter belangrijk te doorbreken patroon binnen de locaties.
- In vergelijking met 2023 zijn er minder incidenten gemeld op het gebied van medicatie verstrekking.
- Opvallend is dat op enkele locaties ondanks de aanwezigheid van een aandachtsfunctionaris medicatie in dienst de hectiek/werkdruk als oorzaak van incidenten wordt genoemd. Het

werkproces om dit anders te organiseren is op deze locaties een thema in 2025, net als het proces van medicatieverstrekking.

- De aandacht voor opslag en overzicht van medicatie inclusief foto van de cliënt (voorheen op diverse plekken binnen de locatie met meerdere kernteams) zijn verbeteringen die op meerdere locaties zijn ingezet. Tevens is er in 2024 op meerdere locaties gerichte aandacht geweest voor de naleving van het medicatiebeleid. Onder andere binnen WBC Maaslandlaan heeft dit tot een daling van de incidenten geleid.
- Voor enkele cliënten geldt dat medicatiemeldingen gerelateerd zijn aan specifiek gedrag.
- Het jaarlijks evalueren van de mate van eigen beheer (BEM) van een cliënt en deze op de juiste wijze opvolgen bij veranderingen, is een belangrijk leerpunt binnen meerdere locaties.

(Bijna) ongeval en onveilige situatie

- Door vergrijzing/achteruitgang zijn op meerdere locaties de val- en verslikincidenten toegenomen. Dit ondanks de aandacht voor ruimtes, het gebruik van en cliënten leren omgaan met hulpmiddelen en de inzet van logopedie. De meeste meldingen worden gedaan vanuit WBC Lindelaan, WBC Spoorlaan Noord en WBC St. Barbarastraat.
- Op de locaties waar onjuist gebruik van hulpmiddelen is gemeld, is direct actie ondernomen en zijn vergelijkbare situaties niet meer voorgekomen.

Niet-cliëntgerelateerde meldingen

- Binnen WBC Tegelen zijn de meldingen gekoppeld aan een groepsproces waarvoor een plan van aanpak is opgesteld en wordt uitgevoerd.
- De niet-cliëntgerelateerde meldingen vragen aandacht/duidelijkheid binnen verschillende teams. In de gesprekken die in deze teams over de incidenten zijn gevoerd, is gebleken dat meerdere medewerkers het idee hebben dat ouders kunnen zien wat hier wordt gemeld. Dit weerhoudt medewerkers om een melding te doen.
- Communicatie tussen medewerkers en ouders is altijd tweerichtingsverkeer. Enerzijds doordat de medewerkers (in het goed willen doen) dienend zijn en het daardoor lastig vinden het goede gesprek te voeren of vragen te stellen. Anderzijds zien we de verharding in de maatschappij ook terug bij een gedeelte van onze cliënten/wettelijk vertegenwoordigers, waardoor de gesprekken over toekomstbestendige zorg en/of de ontwikkeling van hun zoon/dochter/broer/zus niet altijd gemakkelijk te voeren zijn en grenzen kan overschrijden. Dit is binnen enkele locaties aan de orde en vraagt aandacht in de ontwikkeling van medewerkers, waarbij het duidelijk is dat respectvol communiceren van eenieder betrokken mag/moet worden verwacht. Actie is uitgezet in samenwerking met M&O Leren en Ontwikkelen.

Leereffect en acties

- In verschillende teams bereiden medewerkers het agendapunt incidenten voor. Enerzijds voor breed draagvlak (gezamenlijke verantwoording), anderzijds voor bewustwording van impact van meldingen, de nuancerings/verdieping en benodigde actie. Deze werkwijze (vormvrij) geeft inzicht, heeft effect naast verbeterpunten op samenwerking (het stellen van open vragen/feedback en leren van elkaar). Daarnaast geeft het inzicht in bijvoorbeeld de toenemende vergrijzing en/of veranderende zorgvragen op een locatie om de goede afwegingen/keuzes te maken.
- Het bespreken van de (niet-cliëntgerelateerde) incidenten in de werkoverleggen van de kernteams met verbeteracties, waarbij ook de meldingsbereidheid (met als doel om hiervan te leren) onder de aandacht blijft. Maar er ook aandacht is voor het compliment dat medewerkers melden.
- Er is goed geanticipeerd op de incidentmeldingen, toch is er actie nodig in de afhandeling ervan.
- Aandacht voor het doen van meldingen, aangezien binnen enkele teams zaken worden gedeeld in de rapportage die een melding vragen en/of omdat gedrag wordt gedoogd en opgevat als horend bij de cliënt en zijn/haar indicatie.

- Het bespreken van de jaarlijkse incidentenanalyse met indien nodig de procedure, voor inzicht met betrekking tot verdere doorontwikkeling en borging.
- De categorieën bijna ongeval en onveilige situatie zijn niet altijd goed te onderscheiden. Waar de ene locatie het incident meldt bij (bijna) ongeval, meldt de andere het bij onveilige situatie. Bovendien hebben de onveilige situaties die worden geduid regelmatig een relatie met agressie van een cliënt, denk aan weglopen, gooien van spullen, etc. Het is belangrijk om deze input mee te nemen in de verbeteringen van het incidentmeldingssysteem.
- Op enkele locaties zijn scholingen/trainingen ingezet in relatie tot meldingen of is voor een totaalbeeld het CCE ingezet.
- De BEM-categorieën jaarlijks evalueren en nagaan of deze nog passend zijn bij de cliënt.

Werk en Dagbesteding

Er is een duidelijke stijging te zien in het aantal meldingen in beide sectoren ten opzichte van 2023. Teamleiders en manager verwachten dat deze stijging vooral komt door meer bewustwording van het belang van het melden van incidenten en meer aandacht voor sociale weerbaarheid. Op bijna alle locaties is hier in 2024 aandacht voor geweest.

Veel incidenten zijn verbonden aan enkele individuele cliënten. Er zijn diverse maatregelen genomen zoals het maken van een signaleringsplan, inschakelen van het CCE en gerichte aandacht in ondersteuningsplanbesprekingen. Soms daalt het aantal incidenten als gevolg van dat een cliënt niet langer in zorg is.

De meeste meldingen (137) zijn gedaan door medewerkers van AC Pappelhof. Ondanks de toename blijft het geringe aantal meldingen binnen de sector Werk (15) een aandachtspunt (in de afgelopen jaren respectievelijk 5, 6 en 1 meldingen.) Met de teamleiders van deze sector is hierover gesproken en zij zullen dit op hun beurt weer met de teams oppakken. Het verschil zit ook nog steeds in het feit dat Werk niet op eigen locaties plaatsvindt en de meldingen dus gedaan worden op locaties van derden, waardoor ze niet in de tellingen meegenomen worden. Daarnaast heeft een grote groep cliënten (UWV/Participatiewet) geen dossier in Care4, waardoor de incidenten daar niet op cliëntniveau kunnen worden geregistreerd.

Het verschilt per locatie en zelfs per medewerker wanneer iets als 'agressie' bestempeld wordt én als zodanig gemeld of wanneer iets bij de problematiek en begeleiding hoort, maar niet als agressie wordt betiteld. Het verschil in beoordeling geldt in mindere mate ook voor (bijna) ongeval en onveilige situaties.

PowerBI zorgt volgens teamleiders voor lastig onderzoek op detailniveau. Daarnaast is het in Care 4 moeilijk filteren op kostenplaats. Hierdoor is het lastig diepgang op cijfers te vinden. (Teamleiders zien bijvoorbeeld ook alle meldingen binnen wonen.) Tevens is een aandachtspunt dat incidenten lang open blijven staan en niet allemaal afgesloten worden. De systemen zijn voor medewerkers en teamleiders niet helpend in registratie en opvolging.

Specifieke punten vanuit teams

- Naast de incidentmeldingen zijn vanuit PSW Werk ook een aantal incidenten gemeld bij het meldteam, omdat deze geweld in de zorgrelatie betroffen.
- In diverse teams is behoefte geuit aan meer kennis of verdieping betreffende omgaan met moeilijker of onbegrepen gedrag, soms als gevolg van een toename van cliënten met psychische problematiek. Hier wordt in 2025 extra aandacht aan besteed. Het volgen van de training sociale weerbaarheid wordt vaak genoemd.

- In WLC Herten en Atelier de Graasj is het aantal meldingen gestegen en wordt in september een opvallende piek gezien, die mogelijk toe te wijzen is aan de herverdeling van groepen / einde vakantieperiode (wijziging in structuur).
- In WLC Tegelen is gewerkt aan kennisvergroting over autisme spectrum, omdat veel meldingen gaan over cliënten waarbij dit een problematiek is. Deze interventie heeft echter geen resultaat opgeleverd in minder incidenten.
- Vanuit AC Sevenum wordt opgemerkt dat het opvallend is dat van een cliënt waarvan afscheid is genomen in verband met zeer agressief gedrag, slechts twee meldingen zijn geregistreerd. Ook was het team niet op de hoogte van het melden van het melden van niet-cliëntgerelateerde incidenten.
- Bij AC Reuver zijn in de lente en zomer minder meldingen, hetgeen toegeschreven wordt aan meer mogelijkheden om buiten actief te zijn in die periode en meer spreiding tussen mensen.
- Bij WLC Maasbracht zijn agressiemeldingen vooral te relateren aan onduidelijkheid en structuurwijziging voor cliënten.

Junior en Thuis

Uit de analyse van de leidinggevendenden blijkt dat groot deel van het aantal incidentmeldingen betrekking heeft op een beperkt aantal cliënten. In alle gevallen hebben deze situaties de aandacht van zowel medewerkers als gedragswetenschappers en in de meeste gevallen is inmiddels ook op de situatie geacteerd, waardoor incidentmeldingen zijn verholpen. Echter wordt ook opgemerkt dat de doelgroep aan het veranderen is, waardoor gedrag in de toekomst het nodige zal blijven vragen.

- In 2024 is overgegaan op een andere regioindeling waardoor cijfers en regio's soms niet helemaal op elkaar aansluiten. In hoofdlijn laten de regio's de volgende verdeling zien:
 - Junior WNL, 22%
 - Junior MERR, 22%
 - Junior VB, 12%
 - Junior PBHV, 5%
 - Thuis NL, 0%
 - Thuis ML, 1%
 - Logeren, 2%.
- Ruim 1/3 van de incidenten wordt vanuit Heikei gemeld. In 2023 was dit nog ruim de helft van het aantal meldingen van de sector.
- Vanuit de Thuis teams is het aantal meldingen nihil. Vanuit de ambulante Junior producten wordt ook minder gemeld.
- Verreweg de meeste meldingen betreft agressie (81%), gevolgd door (bijna) ongeval (11%), onveilige situatie (7%) en het laatste 1% gaat over medicijngebruik. Deze verdeling is nagenoeg gelijk aan 2023.
- 13% van alle agressiemeldingen binnen PSW wordt gedaan vanuit Heikei.
- Incidentmeldingen zijn en worden steeds meer onderwerp van gesprek tussen medewerkers, begeleiders C en regioleider in themabijeenkomsten, teamoverleggen en casusoverleggen. De aandacht voor het thema binnen de teams is zichtbaar groeiende en is op onderdelen ook echt nog in ontwikkeling.
- In het Power BI dashboard voor de begeleiders C is het aantal incidenten opgenomen als indicator. Tijdens de training voor deze medewerkers wordt expliciet stil gestaan bij de indicator.

Specifieke punten vanuit teams

- Voor Thuis, de ambulante Junior producten en logeren is het nodig extra aandacht te vestigen op het melden van incidenten en/of te onderzoeken wat maakt dat er weinig gemeld wordt.

- Er wordt gewerkt met turflijsten bij cliënten die veel incidenten veroorzaken. Is dit een gewenste werkwijze?
- Binnen de ambulante Junior producten wordt veel gewerkt binnen een context van een schoolorganisatie of kinderopvang. Dit brengt soms onduidelijkheid mee over het wel of niet melden van een incident of door wie. Het zou goed zijn hier meer duidelijkheid in te geven.
- Het grote aandeel incidenten vanuit Heikei binnen Junior kan te verklaren zijn door de doelgroep van de Heikei. De kinderen met EMB moet je goed kunnen 'lezen'. Hierbij moet je alert zijn op signalen om te weten wat het kind wil. Aangezien deze signalen vaak heel klein zijn, is het belangrijk om goed klein te kunnen kijken. De wisselingen in medewerkers zijn hierbij niet helpend. Daarnaast hebben deze kinderen een hele goede balans nodig tussen inspanning en ontspanning. Als deze balans er niet is, kan dit zich uiten in bepaald negatief gedrag. Over 2024 zijn minder incidenten gemeld. Een verklaring hiervoor is dat een cliënt met 1 op 1 begeleiding in een aparte ruimte, in 2023 'verantwoordelijk' was voor meer dan 100 gemelde incidenten. Aangezien de Heikei niet de juiste begeleiding kon bieden aan deze cliënt, heeft hij/zij de Heikei vanaf februari 2024 niet meer bezocht.
- Het aantal meldingen voor het product vrije tijd is gering. De verklaring die hiervoor vanuit regio Junior WNL wordt gegeven is dat deze producten enkel op bijvoorbeeld zaterdag en in vakantieperiodes plaatsvinden. Het feit dat meer ingezet wordt op enkel ontspanning en mogelijk het minder moeten/vragen van de kinderen, zou ook effect kunnen hebben op het aantal meldingen. De cijfers rondom fysieke agressie zijn het hoogste, het gaat vooral om situaties tussen kinderen onderling. Een interventie die hierop is gedaan, is dat binnen een zaterdagclub één van de groepen kinderen (een grote groep met 15 kinderen) is gesplitst, in de hoop dat er meer onderlinge rust zal ontstaan.
- Over vrije tijd in de regio Venlo wordt opgemerkt hier soms gedrag te zien ontstaan doordat kinderen hun rugzakje al behoorlijk vol hebben na een lange schooldag en het lastig vinden om in een redelijk vrije setting een kalm brein te houden.
- Er is veel gemeld door de mensen van onderwijs-zorg in de regio Junior VB. Hierover wordt in gesprek gegaan met klassen, samen met het team en de gedragswetenschapper van onderwijs.
- Vanuit meerdere regio's wordt aangegeven dat het melden van incidenten bij cliënten persoonsafhankelijk lijkt. Wat de ene medewerker als incident meldt, ervaart een andere medewerker niet als incident. Het gevaar is dat bepaald gedrag als 'hoort bij de cliënt' wordt gezien en 'uit beeld' raakt door het niet meer te melden en/of het gesprek er niet over te hebben.

Overkoepelend beeld

Binnen alle sectoren is aandacht voor het thema en de reflectie op incidenten biedt waardevolle informatie.

Iedereen realiseert zich dat het aantal meldingen niet per definitie iets zegt over het aantal daadwerkelijke incidenten. Enkele verklaringen die hiervoor worden genoemd:

- aandacht voor registratie van incidenten leidt tot stijging in de registratie en niet persé tot een stijging in incidenten
- er zijn drempels waardoor incidenten niet altijd gemeld worden
- niet altijd is duidelijk wanneer wel en wanneer niet gemeld moet worden
- gewenning speelt soms een rol.

Veel incidenten worden voor een beperkt aantal cliënten gemeld. Een veranderende doelgroep en/of ondersteuningsvragen wordt genoemd als een factor die van invloed is op het aantal incidentmeldingen.

Het aantal meldingen vanuit medewerkers die in een ambulante setting met cliënten werken, is gering. Het lijkt aannemelijk dat dit te maken heeft met dat er op een andere plek dan een PSW-locatie (individuele) ondersteuning geboden wordt, zoals bijvoorbeeld in de thuissituatie of op een werkplek. Bepaalde meer locatiegebonden meldingen of meldingen die gerelateerd zijn aan een groepsproces, zijn hier niet of minder aan de orde. Vraagstukken op het gebied van veiligheid kennen vaak een andere route, in samenwerking met een gedragswetenschapper, dan via het melden van een incident in het dossier van de cliënt. Desondanks is het van belang dat medewerkers melden als zij zich onveilig voelen of situaties op een andere manier hun arbeidsomstandigheden raken. Hiervoor zijn de niet-cliëntgerelateerde meldingen bedoeld.

Bij meldingen op het gebied van agressie is de vraag of deze als zodanig gemeld wordt of gezien wordt als iets dat bij de problematiek en begeleiding hoort. Wanneer is gedrag grensoverschrijdend? Wat meld je wel en wat niet? Het labelen van als agressie wordt benoemd als afhankelijk van persoon en context. De menselijke factor in deze is groot. Eind 2024 is een nieuwe handreiking 'Omgaan met grensoverschrijdend gedrag' gemaakt. Deze wordt in 2025 geïmplementeerd en de verwachting is dat deze helpend is om het gesprek te voeren over wat acceptabel gedrag is en wat niet.

Het meldingsproces en/of de tools die binnen het proces worden gebruikt, kunnen verbeterd worden.

Ontwikkelpunten voor betere opvolging en analyses

In april 2023 is een actieplan 'Inzicht in incidenten' opgesteld dat in februari 2024 is aangevuld. Hierin is het advies beschreven om een digitaal centraal meldpunt in te richten, dat medewerkers helpt door hen door te leiden naar de juiste meldplek, en tevens te kijken waar optimalisatie van de huidige meldplekken nodig is (onder andere de PowerApp niet-cliëntgerelateerde incidenten) om opvolging en afhandeling beter vast te leggen. Het onderzoek vanuit ICT naar een passende oplossing heeft een ander vervolg gekregen dan verwacht. Op dit moment is het opgestelde veranderverzoek nog onderwerp van gesprek. De in dit incidentenoverzicht en in een interne audit benoemde knelpunten over het gebruik van de huidige systemen zijn daarin meegenomen.

De afspraak over het vastleggen van de opvolging en afhandeling van incidenten zal ook in 2025 aandacht blijven vragen. (De opvolging/afhandeling van de cliëntgerelateerde incidenten moet in het ECD worden gerapporteerd onder het label Incidenten, onder vermelding van het incidentnummer. Voor de opvolging en afhandeling van niet-clientgerelateerde incidenten geldt dat de leidinggevende dit vastlegt op een manier die voor hem/haar passend is.) Uit een interne audit in 2024 blijkt dat deze afspraak nog onvoldoende bekend is.

Uit de cijfers blijkt dat 20% van de incidenten niet 'toe te wijzen' is aan een locatie, 931 meldingen. In 2023 constateerden we dit voor 13% van de incidenten, 587 meldingen. De verbetering die op basis hiervan in het meldingsformulier in Care4 is gedaan om de (kosten)plaats van het incident te registreren, heeft in 2024 niet geleid tot een daling in de zogenaamde categorie '(Leeg)'. Gevolg hiervan is dat als het meldingsformulier niet volledig is ingevuld, de cijfers in PowerBI en Care4 niet met elkaar overeenkomen. Dit bemoeilijkt de analyse en is ook een voorbeeld van dat de werkwijze niet ondersteunend is aan het proces.

Leidinggevendenden stellen zich de vraag of de tijd die gestoken is in het (tot op detail) analyseren van de meldingen en het maken van alle analyses, opweegt tegen het leereffect. Realiseren we wat we ermee beogen? Zouden we de analyse moeten of kunnen vereenvoudigen door bijvoorbeeld gebruik te maken van een bepaald format? En ook hier raakt dit het punt dat de huidige werkwijze niet ondersteunend is aan het proces van analyseren en leren.

Deze ontwikkelpunten zullen door de afdeling Strategie & Beleid verder worden opgepakt in 2025. Opnieuw zal bekeken worden hoe het incidentmeldingssysteem is ingericht, of dit (technisch en procesmatig) aanpassing behoeft en hoe we sturen op houding en gedrag ten aanzien van meldingen. Het gaat hierbij niet alleen om incidentmeldingen, maar ook om meldingen aan het meldteam (geweld in de zorgrelatie, huiselijk geweld en kindermishandeling) en inzake calamiteiten.