

# Incidentenoverzicht 2025

## 1 INLEIDING





In de afgelopen jaren is de jaarlijkse incidentenanalyse diverse keren van gedaante veranderd. Van een uitgebreide cijfermatige analyse op locatie-, sector- en organisatieniveau die halverwege het kalenderjaar gereed was, naar een cijfermatige analyse op hoofdlijnen met enige inhoudelijke toelichting. Naar uiteindelijk in 2024 een zo uitgebreid mogelijke analyse met input vanuit locaties en sectoren om de cijfers zo goed mogelijk te kunnen duiden.

In mei 2025 is in het MT-overleg geconcludeerd dat om de context van de cijfers te kennen tot in detail moet worden gegaan en dit erg arbeidsintensief is voor alle betrokkenen. Er ontstaat een spanningsveld tussen de inspanningen die nodig zijn voor een uitgebreide, gedetailleerde analyse en de vraag 'Wordt ermee geleerd?' De conclusie was dat er niet méér leerinformatie toegevoegd kan worden, de analyse over 2024 is het maximale wat we kunnen doen. Uitgesproken werd over 2025 liefst minder te willen doen en de team-/regioleiders zo min mogelijk te belasten.

Onderstaande 'versoberde' incidentenanalyse over het jaar 2025 biedt op organisatieniveau een overzicht van de cijfers en geeft op hoofdlijnen weer wat erin opvalt. Het is dus slechts een objectief overzicht zonder verklaring voor of duiding van de cijfers. Ook wordt kort ingegaan op de ontwikkelpunten voor betere opvolging en analyses.

Op team- en locatieniveau worden de cijfers geïnterpreteerd en voorzien van verbeterkansen. Deze inzichten worden vervolgens besproken in gesprekken tussen team-/regioleiders en zorgmanagers, en waar relevant, op sector- en organisatieniveau. De in het incidentenoverzicht 2024 beschreven informatie in onder andere de sectoranalyses, het overkoepelend beeld en ontwikkelpunten voor betere opvolging en analyses kunnen ook bruikbaar zijn voor het gesprek over het jaar 2025.

## 2 CLIËNTGERELATEERDE MELDINGEN

	2025	2024	2023	2022	2021
<b>Aantal gemelde incidenten via het ECD (cliëntgerelateerd)</b>	<b>5422</b>	<b>4604</b>	<b>4104</b>	<b>3476</b>	<b>3176</b>
 <b>Agressie</b>	<b>3022</b> 55,7%	<b>2487</b> 54%	<b>2219</b> 54%	<b>1820</b> 52%	<b>1712</b> 54%
 <b>Medicatie</b>	<b>1125</b> 20,7%	<b>1109</b> 24%	<b>930</b> 22,7%	<b>695</b> 20%	<b>592</b> 19%
 <b>(Bijna) ongeval</b>	<b>741</b> 13,7%	<b>633</b> 14%	<b>560</b> 13,7%	<b>568</b> 17%	<b>477</b> 15%
 <b>Onveilige situatie</b>	<b>534</b> 9,8%	<b>375</b> 8%	<b>395</b> 9,6%	<b>393</b> 11%	<b>395</b> 12%

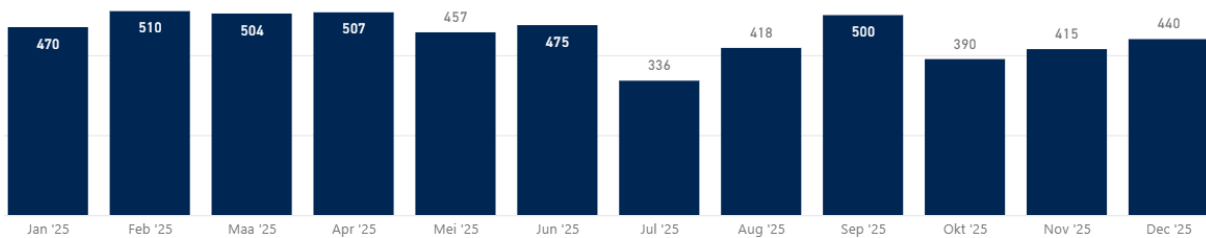
Het totaal aantal meldingen in 2025 is met 18% gestegen ten opzichte van 2024. De stijging van de afgelopen jaren zet zich voort.

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 21% gestegen. De verhouding van deze categorie tot de andere categorieën is gelijk aan voorgaande jaren.

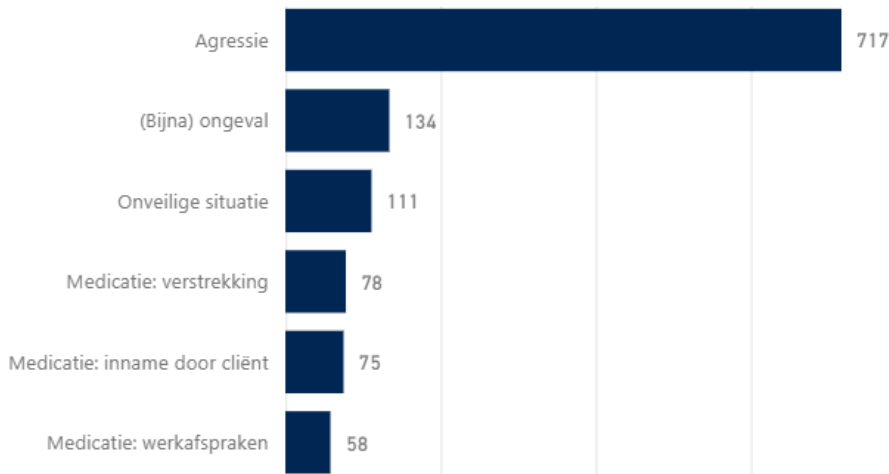
Bijna een kwart van de incidenten betreft medicatie, het aantal meldingen voor deze categorie is nagenoeg gelijk aan het aantal in 2024. De meldingen over bijna-ongevallen zijn met 17% toegenomen. Het aantal meldingen over een onveilige situatie is met 42% gestegen en heeft een aandeel van ongeveer 10% in het totaal van de incidenten.

De meeste meldingen worden gedaan vanuit OZC Heikei (9%), WBC Lindelaan (5%), ontwikkelingsgroep MERR (4%) en ontwikkelingsgroep WNL (3%).


De verdeling van het aantal meldingen over het gehele jaar 2025 ziet er als volgt uit:



22% van de meldingen wordt niet aan een locatie gekoppeld door beperkingen van het huidige meldingsformulier. Deze 1173 meldingen zijn als volgt verdeeld over de categorieën:




## 2.1 AGRESSIE

	2025	2024	2023	2022	2021
 <b>Agressie</b>	<b>3022</b>	<b>2487</b>	<b>2219</b>	<b>1820</b>	<b>1712</b>
fysiek	1734	1416	1222	964	905
verbaal	517	455	426	320	263
fysiek en verbaal	616	521	444	436	400
via sociale media	8	19	7	7	16
zelfverwonding	124	67	108	84	119
seksueel grensoverschrijdend	23	9	12	9	9

- 36,3% van de agressiemeldingen wordt vanuit de sector Junior gedaan, 28,2% vanuit Wonen, 11,4% vanuit Dagbesteding, 0,3% vanuit Werk en 0,1% vanuit Thuis. (Van 23,7% van de meldingen is niet bekend bij welke sector ze horen. Het grootste deel lijkt vanuit de sector Junior te worden gedaan.)
- Binnen de sector Junior wordt 40% van de agressie-incidenten gemeld vanuit OZC Heikei, 33% vanuit de ontwikkelingsgroepen, 18% vanuit ambulante, 8% vanuit vrije tijd en 1% vanuit het logeerkamer.
- Bij 78% van de agressie-incidenten is er sprake van fysieke agressie, al dan niet in combinatie met verbale agressie.
- In vergelijking met 2024 zijn de meldingen voor alle vormen van agressie gestegen, met uitzondering van via sociale media.
- 32% van de meldingen over zelfverwonding wordt gedaan voor twee cliënten. 56% van het totaal aantal meldingen betreft zes cliënten.
- 65% van de meldingen seksueel grensoverschrijdend wordt gedaan voor zeven cliënten.
- In 2025 is de nieuwe handreiking 'Omgaan met grensoverschrijdend gedrag' geïmplementeerd. De verwachting was dat deze helpend is om het gesprek te voeren over wat acceptabel gedrag is en wat niet. De aandacht voor de handreiking kan effect hebben op het aantal meldingen.


## 2.2 MEDICATIE

	2025	2024	2023	2022	2021
 <b>Medicatie</b>	<b>1125</b>	<b>1109</b>	<b>930</b>	<b>695</b>	<b>592</b>
<b>Medicatieverstrekking</b>	<b>610</b>	<b>598</b>	<b>637</b>	<b>463</b>	<b>406</b>
niet verstrekt	405	360	414	324	301
verkeerde tijdstip	72	77	72	51	33
verkeerde dosis	38	34	26	19	19
verkeerde medicijn	8	17	15	9	5
aan verkeerde ontvanger	9	2	7	6	4
verkeerd toegediend	34	22	15	13	8
geweigerd door cliënt	44	86	88	41	36

<b>Medicatie inname door cliënt</b>	<b>317</b>	<b>319</b>	<b>217</b>	<b>188</b>	<b>168</b>
niet ingenomen	255	266	194	160	136
niet volledig ingenomen	27	27	19	13	21
verkeerde tijdstip	25	15	11	8	6
verkeerde dosis	5	7	6	4	3
verkeerde medicijn	5	4	4	3	2
<b>Medicatie werkafspraken</b>	<b>198</b>	<b>192</b>	<b>59</b>	<b>44</b>	<b>18</b>
gevonden	20	24	14	9	4
verkeerd uitgezet	21	14	2	9	5
verkeerd afgetekend	152	146	38	22	3
verkeerd aangeleverd	5	8	5	4	6


- Het grootste deel (76%) 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.
- 187 meldingen worden gedaan vanuit één woonlocatie, 17% van alle medicatiemeldingen binnen PSW. Het betreft vooral de categorieën niet verstrekt en niet (volledig) ingenomen door cliënt.
- Het aantal meldingen over verkeerd aftekenen laat een vergelijkbaar beeld zien met 2024. In de bijeenkomsten met aandachtfunctionarissen 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.
- In de analyse van 2024 is reeds aangegeven dat de indruk bestaat dat het onderscheid in de diverse registratie-categorieën niet duidelijk blijkt te zijn of op meerdere manieren uitgelegd kan worden.

### 2.3 (BIJNA) ONGEVAL

	2025	2024	2023	2022	2021
 <b>(Bijna) ongeval</b>	<b>741</b>	<b>633</b>	<b>560</b>	<b>568</b>	<b>477</b>
vallen	530	423	398	385	350
stoten	97	108	40	72	45
verslikken	53	64	82	79	31
besmetting	0	2	1	1	0
snijden	25	17	13	10	21
verbranden	28	15	22	19	22
inname gevaarlijke stof	8	4	4	2	8

- 72% van de (bijna) ongevallen zijn valincidenten. De categorie incidenten die niet toegewezen kan worden aan een locatie is hier groot (134 meldingen), waarschijnlijk omdat veel van deze incidenten buiten in de omgeving van een locatie gebeuren.
- Het aantal incidenten op het gebied van snijden, verbranden en inname gevaarlijke stof is toegenomen. Ze komen verspreid over diverse locaties een enkele keer voor.
- Het aantal meldingen over verslikken is gedaald. De meeste meldingen worden gedaan vanuit woonlocaties.




## 2.4 ONVEILIGE SITUATIE

	2025	2024	2023	2022	2021
 <b>Onveilige situatie</b>	534	375	395	393	395
in de (woon)omgeving	262	209	230	221	246
gebruik hulpmiddel	45	43	32	17	18
weglopen/verdwalen	158	106	123	145	130
vertrouwelijke gegevens	8	6	5	4	0
suïcide(poging)	61	11	5	6	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.
- In 2025 zijn meer meldingen over weglopen/verdwalen gedaan dan in voorgaande jaren. Voor 42 meldingen geldt dat deze niet toegeschreven kunnen worden aan een locatie. De meeste meldingen worden vanuit de ontwikkelingsgroepen gedaan.
- Alle meldingen over vertrouwelijke gegevens hebben betrekking op privacy, maar variëren van een sleutel kwijt zijn, (poging tot) diefstal, zonder toestemming filmen, toegang tot persoonlijke laptop geven en het vinden van documenten met vertrouwelijke gegevens op het versnipper-apparaat.
- Het aantal meldingen over suïcide(poging) is beduidend hoger dan in 2024. Hier worden situaties gemeld waarin cliënten een signaal geven dat ze zich van het leven willen beroven. 87% van de meldingen betreft vier cliënten. In 2025 is veel aandacht besteed aan het thema zelfmoord-preventie. Dit kan effect hebben op het aantal meldingen.

### 3 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 21 meldingen gedaan in 2025. Onderstaande tabel geeft een beeld van het soort meldingen.

	2025	2024	2023	2022	2021
<b>Aantal gemelde incidenten via de tegel (niet-cliëntgerelateerd)</b>	<b>21</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>18</b>	<b>28</b>
 <b>(Bijna) ongeval</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
vallen	2	4	3	0	3
besmetting	1	0	0	0	2
snijden	2	0	1	2	0
verbranden	1	0	1	2	1
contact gevaarlijke stoffen	0	0	0	0	0
 <b>Ongewenste omgangsvormen</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>13</b>
fysiek	0	0	0	1	2
verbaal	5	14	21	3	10
fysiek en verbaal	1	3	0	0	1
via sociale media	0	0	1	1	0
 <b>Onveilige situatie</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
in de (werk)omgeving	9	9	7	4	8
gebruik hulpmiddel	0	0	0	1	0
gebruik apparaat/machine	0	0	0	3	1
vertrouwelijke gegevens	0	0	0	1	0

Het aantal meldingen over omgangsvormen die ‘niet oké’ zijn, is beduidend minder dan in 2024. In dat jaar werden 9 meldingen gedaan vanuit één woonlocatie, in 2025 zijn er geen meldingen vanuit deze locatie.

Bij meldingen van onveilige situaties worden zaken gemeld als gladheid door groene aanslag, iets dat (om)valt, pech in het verkeer, geprikt worden en geen prettig gevoel bij de wijze van ondersteuning aan een cliënt.

Er zijn 2 meldingen over gevonden medicatie via deze werkwijze gemeld. Deze zijn niet meegenomen in de tabel.

### 3.1 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). Net als in 2024, zijn in 2025 6 meldingen gedaan bij PrikPunt: 4 bijtaccidenten en 2 krabaccidenten.

## 4 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. In de daarop volgende periode kreeg het onderzoek vanuit ICT naar een passende oplossing een ander vervolg dan verwacht.

In 2025 zijn de ontwikkelpunten opnieuw doorgenomen, besproken en in kaart gebracht in samenwerking tussen de afdelingen ICT en Strategie & Beleid. Denk hierbij aan hoe het incidentmeldingen-systeem 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. En in 2025 is de kapstok uitgebreid met meldingen op het gebied van onder andere privacy, informatiebeveiliging, ICT en huisvesting.

Uit een analyse van de pijnpunten in de huidige werkwijze rondom incidenten is duidelijk geworden dat op dit moment de eerste focus ligt op (het onderzoeken van mogelijke) verbeteringen aan de systeemkant. Vervolgens kan gericht onderzocht worden welke (informatie)behoefte bij eenieder ligt. Dit krijgt een vervolg in 2026.