

## MELDEN EN REGISTREREN

*Deze werkwinkel vertelt waarom je incidenten meldt en registreert en hoe je een efficiënt meld- en registratiesysteem uitwerkt.*

### Waarover gaat het?

Door incidenten te melden en te registreren kan je ze beter opvolgen. **Melden** is binnen de 24 uur door-geven dat er een incident is geweest. **Registreren** is het schriftelijk vastleggen van informatie over het incident, zodat er later uit geleerd kan worden. Elk incident wordt best gemeld, maar niet elk incident moet even uitgebreid geregistreerd en opgevolgd worden.

### Waarom?

Incidenten melden en registreren is essentieel om agressie doeltreffend aan te pakken. Het is een aanzet om een gepaste ondersteuning op te starten. Je krijgt inzicht in de aard en omvang van agressie en je ontdekt patronen, leemtes en pijnpunten in je werking. Registraties zijn de basis om je beleid te evalueren en om preventieve en corrigerende maatregelen te ontwikkelen en bij te stellen.

Incidenten melden en registreren helpt je op verschillende niveaus:

#### Individueel niveau

Melden is belangrijk om opvang en ondersteuning van de betrokkene(n) te starten. Om een gepaste reactie naar de veroorzaker te bepalen. En om waar nodig en mogelijk herstelbemiddeling te voorzien of herstel te faciliteren.

#### Teamniveau

Door een incident te melden komt het makkelijker op de agenda van de teamvergadering. Dat draagt bij aan een open praat- en leercultuur. Je zoekt samen naar oorzaken en gaat na of je het handelings- of signaleringsplan moet aanpassen. Je bepaalt wat het team nodig heeft om de draad weer op te nemen en met welke maatregelen en bijstellingen je gelijkaardige situaties kan voorkomen.

#### Organisatieniveau

Meld en registreer incidenten en de werkgever weet wat er zich afspeelt op de werkvloer. De analyse van de gegevens geeft zicht op aantal, aard, omvang en oorzaken. Dat helpt om uit te stijgen boven individuele voorvallen en om structurele maatregelen te nemen.

### Sector – maatschappij

Met de geregistreerde gegevens kun je ook koepels, vakbonden, steunpunten en overheden materiaal in handen geven om beleidsmaatregelen te nemen. Voorwaarde is dat er in de registraties en analyses van de verschillende organisaties gemeenschappelijke basisgegevens zitten. Dan zijn ze onderling vergelijkbaar.

### Melden en registreren zijn wettelijk verplicht

Volgens de Welzijnswet moet de werkgever een register van feiten door derden bijhouden. Daarin worden verklaringen van medewerkers opgenomen over feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op de werkplaats. Dat is voor de werkgever een belangrijke bron van informatie om specifieke maatregelen te nemen ter bescherming van de medewerkers tegen psychosociale risico's.

Het Kwaliteitsdecreet en het Decreet Rechtspositie Minderjarigen verplicht organisaties om grensoverschrijdend gedrag tegen gebruikers te melden wanneer het zich voordoet.

Heeft een medewerker een letsel opgelopen door een incident? Dan is een aangifte nodig bij de **arbeidsongevallenverzekering van de werkgever** of minstens een aantekening erover in het **register lichte ongevallen**. In sommige gevallen is het ook nodig of aangewezen om het incident aan te geven bij de **politie of het parket**.

### Overtuig je collega's om te melden en te registreren

- Maak je bedoelingen duidelijk. Benadruk het belang van samen leren uit incidenten. Het draagt bij tot meer welzijn en veiligheid in de organisatie.
- Laat medewerkers ervaren dat melden zin heeft.
  - Bevestig zo snel mogelijk de ontvangst van de melding. En ga na hoe het met de medewerker en andere betrokken gaat en wat er nodig is.
  - Koppel terug wat er naar aanleiding van de melding is gebeurd en gaat gebeuren.
  - Maak, na analyse, de resultaten kenbaar en geef inzicht in de oorzaken en de verbetermaatregelen.
- Maak een meld- en registratiesysteem op maat van je organisatie. Met heldere afspraken over wie, wat, waar en wanneer. Zorg dat het systeem aansluit bij de dagelijkse praktijk. Houd rekening met werkdruk, workflow, courant gebruikte instrumenten en communicatiekanalen.

- Vermijd dubbel werk. Bundel alle registratiemomenten en –formulieren. Stem ze op elkaar af. Maak er 1 geïntegreerd systeem van.
- Behandel en bewaar meldingen, registraties en analyses zorgvuldig. Verspreid de gegevens niet verder dan wat strikt noodzakelijk is voor het goed verloop van de organisatieprocessen.
- Benoem agressie als een probleem en maak agressie en gevoelens van onveiligheid bespreekbaar:
  - Individueel, bijvoorbeeld tijdens coachings- en functioneringsgesprekken.
  - Binnen je team. In de **toolbox** vind je heel wat bruikbare methodieken.
  - Algemeen. Koppel de belangrijkste gegevens terug uit exitgesprekken, tevredenheidsonderzoeken en risico- en incidentanalyses.
- Zet volgende Icoba-materialen in om medewerkers aan te sporen incidenten te melden, te registreren en te bespreken:
  - Poster uit de campagne ‘Rambo werkt hier niet’: ‘Agressie. Praat voor je doorslaat’
  - Poster uit de campagne ‘Voorkomen is wijs’: ‘Agressie? Steek je kop niet in het zand. Meld geweld.’

## Naar een efficiënt meld- en registratiesysteem

### Werk met een getrapt systeem

Waarbij je incidenten op een zo eenvoudig mogelijke manier meldt.

En waarbij de ernst en de kans op herhaling bepalen:

- wie op de hoogte wordt gebracht
- wie welke stappen tegen wanneer zet om het incident goed af te handelen
- hoe uitgebreid de registratie, bespreking en analyse is om eruit te leren en maatregelen te nemen.

### Wat is een incident?

Elke situatie waarin sprake is van ongewenst gedrag kan je beschouwen als een agressie-incident. Dat betekent dat ook roepen, schelden, onbeleefd, minachtend en grof gedrag, pesterijen en seksueel ongewenst gedrag hieronder vallen.

#### Tip

Ga na wat jullie onder ‘agressie verstaan’. Formuleer een definitie van agressie en beschrijf met welke vormen de organisatie te maken heeft. De **prikeldraad-oefening** helpt daarbij. Spreek aan de hand van de resultaten af welke incidenten je meldt en registreert.

## MELDEN

### Aan wie meld je het incident?

Meldingen komen best terecht bij de leidinggevende. Zo kan zij snel actie ondernemen. Ligt dit moeilijk? Bijvoorbeeld omdat de leidinggevende zelf betrokken is bij het incident? Stuur de melding door naar de vertrouwenspersoon.

Zijn er meerdere teams of afdelingen? Zorg dat alle meldingen ook bij één centraal persoon terechtkomen. Bijvoorbeeld bij de agressiecoach, de preventieadviseur, de vertrouwenspersoon, de kwaliteits-coördinator... Zo heeft minstens één iemand van de organisatie zicht op alle meldingen.

### Meld je alle incidenten?

Ja, ook de minder ingrijpende. Waarom?

- Als ze frequent voorkomen, hebben ze een negatieve invloed op het welbevinden van medewerkers en cliënten en op de algemene sfeer.
- Ze kunnen een voorteken zijn van ernstige incidenten.
- Ze bevatten informatie voor signaleringsplannen en handelingsplannen en voor het verbeteren van de werkorganisatie.

Is het niet haalbaar om alle incidenten te melden?

Bepaal welke soort incidenten minstens gemeld moeten worden.

#### Tip

Om tot minimale afspraken te komen laat je alle medewerkers gedurende een maand alles wat ze als agressief gedrag beschouwen op een eenvoudige manier registreren. Zo krijg je een overzicht van de verschillende situaties. Spreek samen af wat er voortaan gemeld moet worden en waarom. Stel zeker de vraag waarom je bepaalde incidenten niet zou melden.

## Hoe melden?

Gebruiksvriendelijkheid staat voorop. Zorg dat het meldsysteem makkelijk te gebruiken is.

### ▪ Vraag enkel de info die nodig is om het incident op te volgen.

- Contactgegevens van de melder: voor een efficiënte opvolging en terugkoppeling
- Ernst of soort incident: bepaal hiermee het belang van onmiddellijke opvolging en de uitgebreidheid van bespreking, registratie en analyse.
- Datum, tijdstip en locatie van optreden van het incident: gebruik je bij analyses achteraf.

### ▪ Je meldt een incident mondeling?

De eerste ontvanger (leidinggevende of vertrouwenspersoon) noteert de minimale gegevens op papier of digitaal.

### ▪ Je meldt een incident schriftelijk?

#### Op papier

Maak eenvoudige meldingskaartjes, die je:

- makkelijk en snel invult.  
Vraag enkel essentiële gegevens en werk met aanvinkvakjes. Dat verlaagt de drempel om in te vullen en maakt het gemakkelijker om de gegevens te verwerken. Laat nog ruimte voor medewerkers die hun verhaal liever neerschrijven.
- makkelijk terugvindt.  
Leg ze op een vaste plaats en vul de voorraad tijdig aan.  
Zorg voor een handig formaat dat past in een agenda of portefeuille. Zo heeft iedereen ze steeds op zak.
- op een afgesproken plaats inlevert, bijvoorbeeld een brievenbus.  
Spreek af wie ze om de hoeveel tijd ophaalt.

#### Digitaal

**Caremelder** is een gratis app die je op maat van je organisatie aanpast en die je snel en vlot inzet om incidenten bij de juiste personen te melden.

Het voordeel van een digitaal systeem is dat je van eender welke locatie kunt melden. Het nadeel is dat niet alle medewerkers makkelijk toegang hebben tot intranet of een smartphone. Laat hen het meldingskaartje gebruiken.

#### *Uit de praktijk:*

*Medewerkers van De Heide vzw registreren op een incidentenraster dat in de agenda zit. Fysieke agressie melden ze steeds aan het hoofd van de orthopedagogische dienst.*

*Elke ochtend haalt een diensthoofd alle incidentenrasters van de verschillende teams op. Ze komen aan bod tijdens de briefing met de diensthoofden en de directie. Zo zijn ze mee met wat er dagelijks leeft op de werkvloer en kunnen ze voor een goede opvolging zorgen.*

## Wat doet de ontvanger met de melding?

- Neem, waar nodig, persoonlijk contact op met de melder. Vraag in eerste instantie hoe het gaat. En schat in of spreek af welke verdere stappen nodig zijn. Registreer aanvullende informatie.
- Breng relevante partners op de hoogte zodat de noodzakelijke stappen starten:
  - eerste hulp
  - opvang en nazorg bieden aan de betrokkenen
  - zorgen voor de vervanging van een medewerker of extra ondersteuning in het team
  - maatregelen treffen voor de veroorzaker
  - familie, wettelijke vertegenwoordiging, doorverwijzende instantie informeren
  - aangifte doen bij de verzekering en/of politie
- Lijst wekelijks de meldingen op. En plan, als dat nodig is, een moment voor nabespreking, individueel en/of in team.

**Zorg dat de medewerkers zien wat er met hun meldingen gebeurt. Als dat onduidelijk blijft, zullen ze het melden als een administratieve last ervaren en zich niet realiseren dat het bijdraagt aan betere en veiligere zorg.**

## REGISTREREN

### Wat registreer je?

Dat hangt af van het soort incident.

Voor een minder ingrijpend incident met weinig kans op herhaling volstaat een beknopte registratie. Voeg bijvoorbeeld enkel de meldingsgegevens toe aan het cliëntendossier.

Komt dit soort incidenten toch frequent voor? Bundel ze en bespreek ze met het team. Neem waar nodig maatregelen en pas het handelingsplan aan.

#### TIP

Stel samen een ernst-frequentiematrix op als houvast

| FREQUENTIE      | ERNST / IMPACT                             |                                    |                                       |
|-----------------|--|------------------------------------|---------------------------------------|
|                 | HOOG<br>= fataal of met blijvende gevolgen | MATIG<br>= met tijdelijke gevolgen | LAAG<br>= met weinig of geen gevolgen |
| Wekelijks       | Zeer uitgebreid                            | Uitgebreid                         | Basis                                 |
| Maandelijks     | Zeer uitgebreid                            | Uitgebreid                         | Basis                                 |
| Jaarlijks       | Uitgebreid                                 | Basis                              | Basis                                 |
| Minder dan 1x/j | Uitgebreid                                 | Basis                              | Basis                                 |

Vrij uit de brochure 'Praktijkgids Veilig incidenten melden van VMS Veiligheidsprogramma'. 2009

Bepaal samen wat jullie precies verstaan onder een 'hoog', 'matig' en 'laag' ernstig incident. En welke combinaties jullie rood, oranje en groen kleuren. Weet dat de grenzen daarbij niet vastliggen. Er zal steeds een grijs gebied zijn.

Bepaal zelf welke gegevens voor jouw werksituatie nodig zijn. Het aantal zaken dat je opneemt in het formulier heeft invloed op de gebruiksvriendelijkheid ervan. Vraag je daarom steeds af waarom en voor wie je deze gegevens wilt bijhouden.

Naar aanleiding van een incident moet je soms verschillende formulieren invullen. Denk bv. aan de aangifte bij de verzekering of het register van lichte ongevallen, de registratie van gebruikte vrijheidsbeperkende maatregelen, aangifte bij de politie, melding van GOG t.a.v gebruikers... Vermijd dubbel werk. Bundel alle registratiemomenten en -formulieren. Stem ze op elkaar af. Maak er 1 geïntegreerd systeem van.

#### Tip

- Achteraan in deze werkwinkel vind je een overzicht van mogelijke registratiegegevens
- Maak zelf je registratieformulier met de methodiek 'Registratieformulier à la carte'

### Wie registreert?

Liefst de betrokken medewerker. Dan krijg je de meest correcte weergave van de feiten. Een collega, de leidinggevende of de vertrouwenspersoon kan daarbij helpen. Belangrijk is dat de leidinggevende of de vertrouwenspersoon mee opvolgt dat het incident binnen de week na de feiten geregistreerd wordt.

### Hoe registreren?

- **Op papier**  
Zorg voor overzicht en zo min mogelijk invulwerk. Werk met aanvinkvakjes.
- **Digitaal**  
Zorg ook hier voor een eenvoudig te gebruiken invulformulier. Je kan het formulier verbinden met een databank. Dat bespaart achteraf tijd om incidenten te vergelijken en te analyseren. Er bestaan gratis webapplicaties om je eigen formulieren te maken en te koppelen aan een excel werkblad zoals [Googleforms](#), [Limesurvey](#).

## Wat gebeurt er met de registratie?

- Je bespreekt het incident en koppelt ondernomen acties terug naar het betrokken team.  
Invalshoek is: “hoe gaat het nu verder?” Denk bijvoorbeeld aan aanpassingen in het handelings- of signaleringsplan van de cliënt, het afstemmen tussen collega’s... Maar het kan ook een aanleiding zijn om het met je team nog eens over agressie en veiligheid te hebben. Zo blijft het thema op de agenda. In de **toolbox** vind je hiervoor methodieken.
- Gebruik het registratieformulier om het incident na te bespreken met de veroorzaker. Zo krijg je nuttige informatie en kan je herstel stimuleren.
- Plan bij ernstige incidenten een moment voor analyse om oorzaken op te sporen en om na te gaan hoe je herhaling van gelijkaardige situaties kan voorkomen.
- Bekijk de registraties organisatiebreed. Verzamel ze maandelijks op één centraal punt. Zo kan de interne preventieadviseur of de agressiecoach de formulieren minstens één keer per jaar analyseren en voorleggen aan het comité. Op basis van deze analyse tref je teamoverstijgende en organisatiebrede maatregelen.

### Tip

- In de brochure ‘Agressie-incident? Leer eruit’ kom je meer te weten over hoe je incidenten analyseert en er over rapporteert.
- In de **toolbox** (rubriek leer eruit) vind je methodieken om incidenten te analyseren en eruit te leren
- Schrijf je in op de **weetjes en tips** rond opvolgen en krijg een overzicht van taken en verantwoordelijkheden en een workflow n.a.v. een incident.

## Mogelijke registratiegegevens

### Basisgegevens

- Naam melder
- Datum – tijdstip incident
- Locatie incident
  - Binnen de organisatie
  - Werkbezoek/uitstap
  - Woon-werkverkeer
  - Elders
- Hoe ernstig?
  - Heel ernstig
  - Matig ernstig
  - Weinig ernstig
- Welke impact?
  - Zware impact
  - Matige impact
  - Lichte impact
- Frequentie/mate van voorkomen
  - 1 of meer keer per week
  - 1 of meer keer per maand
  - 1 of meer keer per 3 maand
  - 1 of meer keer per 6 maand
  - Afgelopen jaar, 1 of meerdere keren
  - Afgelopen jaar niet
  - Nog nooit

## Aanvullende gegevens

- Namen van getroffene, veroorzaker, getuigen
- Soort incident:
  - Fysieke agressie tegen personen en dieren
  - Ongewenste intimiteiten
  - Vandalisme, vernieling of besmeuring van de omgeving
  - Intimiderend of dreigend gedrag, al dan niet met gevaarlijke voorwerpen
  - Discriminerende opmerkingen en gedrag
  - Bezit van verboden wapens
  - Diefstal
  - Treiteren/pesten
  - (Non)Verbale agressie: spugen, schelden, vloeken, manipuleren, belachelijk maken...
  - Anders
- Korte omschrijving van het incident
- Schets van de situatie: aanleiding, sfeer, mogelijke oorzaken, andere bijzonderheden
- Genomen maatregelen n.a.v. het incident
- Eventuele gevolgen voor getroffene, veroorzaker, getuigen, materiële omgeving
- Kenmerken van de veroorzaker van het incident: cliënt – medewerker – bezoeker – externe, geslacht, leeftijd...
- Kenmerken getroffene(n): cliënt – medewerker – bezoeker – externe, geslacht, leeftijd...
- Aanwezige collega's

## Gegevens ter opvolging en afsluiting van het incident

- Afspraken over opvang en nazorg: hoe, wanneer, naar wie en door wie?  
Datum afronding
- Afspraken over de acties naar de veroorzaker: hoe, wanneer en door wie?
- Datum bespreking en analyse op teamvergadering
- Datum nabespreking/herstelgesprek tussen veroorzaker en getroffene
- Partijen die op de hoogte gebracht werden
  - Familie/context
  - Politie
  - Verzekering
- Voorstellen tot verbetermaatregelen

Bronnen  
- GGZ Nederland (2013). Handreiking analyseren van agressie incidenten  
- Veilige zorg. Staz, Caop (2008). Leren uit incidenten. Het melden, registreren en analyseren van agressie en geweldincidenten bij personeel in ziekenhuizen en aanverwante instellingen.  
- Veilige zorg (2016). Handreiking 'Blijvende aandacht voor Veilige zorg' A en O Fonds gemeenten.  
- ARBO-catalogus agressie en geweld 2.0, sector gemeenten. Hoofdstuk 9.2. Incidentanalyse en evaluatie – gesprek na een ernstig incident, ter verbetering van de aanpak van agressie  
- VMS Veiligheidsprogramma (2009). Praktijkgids veilig incidenten melden