



**Analyse Meldingen/ incidenten 2021 tweede helft**

## **Inleiding:**

KL-ik maakt gebruik van Q-base als registratiesysteem. In dit systeem kunnen alle medewerkers incidenten melden en klachten registreren. Met deze meldingen is het voor de organisatie mogelijk om analyses te maken van de registraties zodat er verbeteringen doorgevoerd kunnen worden.

Het gaat dus niet om het registreren op zich maar om het analyseren hiervan om te komen tot verbeteringen. Dit verslag bevat de analyse van de incidenten en klachten die zijn gemeld in 2020 binnen alle producten die KL-ik levert: woonbegeleiding, ambulante begeleiding en dagbesteding. Dit rapport is in het MT besproken waarna er verbeteracties uitgezet zijn. Dit is met de coördinatoren per product besproken. Zij zorgen voor de vertaalslag naar de werkvloer door de medewerkers te informeren en te betrekken bij het verbeterproces.

## Q-base overzichten

Overzicht: registraties

Selectie: locatie = KL-IK

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-7-2021 tot en met 31-12-2021

Aantal registraties								
Locatie	Klacht cliënt	Melding Incident Cliënt (MIC)	Calamiteit	Incident gegevensbeveiliging	Compliment	(Bijna) incident medewerker	Kansen en Verbetering	Totaal
KL-IK	1	33	2	1	3	1	11	<b>100</b>
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

**Klacht client:**

In het laatste half jaar van 2021 werd er een klacht van een client geregistreerd. Dit betrof een klacht over stroomuitval en had niets te maken met de begeleiding inhoudelijk.

De storing is verholpen en hier hoeven verder geen verbeteracties aan gekoppeld te worden.

**Meldingen incident client:**

In het laatste halfjaar van 2022 zijn er 33 MIC meldingen gemaakt. Dit betrof 21 keer een melding rondom agressie/ ongewenst gedrag.

1 melding betreffende inname schadelijke stoffen (lachgas) deze hoort onder overmatig drank- drugsgebruik te worden geregistreerd waar nog 4 meldingen van zijn gemaakt. Alle meldingen zijn zonder ernstige gevolgen voor client of omgeving.

Er was 1 meldingen betreffende medicatie nadat een client op eigen initiatief hiermee is gestopt. De medewerker heeft dit met de behandelaar opgepakt en hier zijn verder geen verbeteracties in nodig.

Er is 1 melding gemaakt van schade aan de woning door een client aangebracht. Hier is aangifte van gedaan. Er zijn verder geen verbeteracties nodig.

Er is 1 melding van vermoeden van fraude/ financieel bedrog. De gedupeerden hebben aangifte bij de politie gedaan. Hier zijn verder geen verbeteracties nodig.

Er zijn 3 meldingen van vermissing. Het betrof 3 keer het langer dan afgesproken afwezig zijn van de locatie. In alle drie de gevallen is de client teruggekeerd zonder dat hier verdere stappen in nodig waren dan contact met de client en verwijzer te leggen.

**Calamiteiten:**

Er zijn 2 calamiteiten geregistreerd. Beide meldingen horen echter bij agressie/ ongewenst gedrag en hebben geen blijvende gevolgen voor client, medewerkers of organisatie.

**Incident gegevensbeveiliging:**

Er is een incident gegevensbeveiliging geregistreerd. De stappen zijn doorlopen om te bepalen of hier een melding van gemaakt moest worden. Er was geen spraken van een datalek en verdere stappen waren niet nodig.

**Complimenten:**

Er zijn drie complimenten geregistreerd. 1 collega krijgt een compliment betreffende zijn handelen van een collega. De andere betreffen complimenten van client aan begeleider.

**Klachten medewerker:**

Er is geen klacht van een medewerker geregistreerd.

**Bijna incident medewerker:**

Er is een registratie van een bijna incident medewerker geregistreerd. Deze hoort echter onder agressie/ ongewenst gedrag.

**Kansen en verbeteringen:**

Er zijn 11 kansen en verbeteringen geregistreerd. Deze zijn alle 11 opgepakt en afgehandeld en vastgelegd in Q-base.

**Conclusie:**

Veruit de meeste meldingen betreffen agressie/ ongewenst gedrag. Hiervan betreft 90% verbale agressie en 10% fysieke agressie. In december 2021 heeft er weer een training omgaan met agressie plaatsgevonden. We gaan dit frequenter doen om de medewerkers handvatten te geven om met ongewenst/ agressief gedrag om te kunnen gaan.



**Analyse Meldingen/ incidenten 2021 tweede helft**

**Inleiding:**

KL-ik maakt gebruik van Q-base als registratiesysteem. In dit systeem kunnen alle medewerkers incidenten melden en klachten registreren.

Met deze meldingen is het voor de organisatie mogelijk om analyses te maken van de registraties zodat er verbeteringen doorgevoerd kunnen worden.

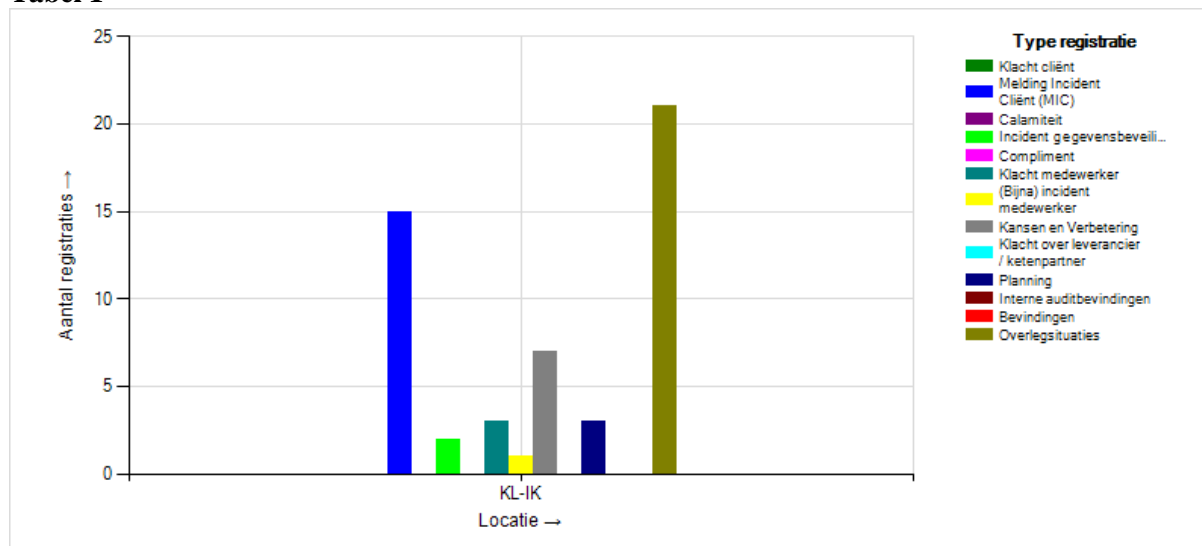
Het gaat dus niet om het registreren op zich maar om het analyseren hiervan om te komen tot verbeteringen. Dit verslag bevat de analyse van de incidenten en klachten die zijn gemeld in 2020 binnen alle producten die KL-ik levert: woonbegeleiding, ambulante begeleiding en dagbesteding.

Dit rapport is in het MT besproken waarna er verbeteracties uitgezet zijn. Dit is met de coördinatoren per product besproken. Zij zorgen voor de vertaalslag naar de werkvloer door de medewerkers te informeren en te betrekken bij het verbeterproces.

## 2021: Kwartaal 1

In het eerste kwartaal van 2021 zijn in totaal 51 meldingen gedaan.  
Zie tabel 1 en 2.

**Tabel 1**



**Tabel 2**



**Q-base overzichten |**

Overzicht: registraties

Selectie: locatie = KL-IK

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-1-2021 tot en met 31-3-2021

Aantal registraties	Type registratie													
Locatie	Klacht cliënt	Melding Incident Cliënt (MIC)	Calamiteit	Incident gegevensbeveiliging	Compliment	Klacht medewerker	(Bijna) incident medewerker	Kansen en Verbetering	Klacht over leverancier / ketenpartner	Planning	Interne auditbevindingen	Bevindingen	Overlegsituaties	Totaal
KL-IK	0	15	0	1	0	3	1	7	0	3	0	0	21	51
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>51</b>

De klachten uit het eerste kwartaal bestaan uit;

- 21 overlegsituaties;
- 15 MIC meldingen;
- 1 Incident gegevensbeveiliging
- 3 Klachten van medewerkers
- 1 (Bijna) incident medewerkers
- 7 kansen en verbetering;
- 3 keer Planning
- 0 klachten van cliënten.

## **Analyse van meldingen**

### **Quotum meldingen**

Er zijn in drie maanden tijd in totaal 51 meldingen gedaan.

### **Overlegsituaties**

Deze meldingen zijn administratief en eenduidig van aard, maar bieden geen stof tot verbetering van processen. Derhalve zullen deze niet worden meegenomen in de analyse.

### **MIC meldingen**

2776: Afhandelingsplan is wel afgehandeld maar rapportageveld is leeg.

2777: Afhandelingsplan is wel afgehandeld maar rapportageveld is leeg.

2773: Geen afhandelingsplan, maar dat is hier ook niet nodig.

2763: Geen bijzonderheden.

2762: Geen afhandelingsplan. Opvolging van verder verloop is nu niet duidelijk.

1722: Naam van cliënt in rapportage in plaats van initialen. Afhandelingsplan is wel afgehandeld maar rapportageveld is leeg.

1712: Afhandelingsplan is wel afgehandeld maar rapportageveld is leeg.

1713: Afhandelingsplan is wel afgehandeld maar rapportageveld is leeg

1716: Geen bijzonderheden.

1717: Geen bijzonderheden.

2775: Typfouten. Afhandeling niet duidelijk.

1683: Duidelijk verhaal. Enkel de afhandeling vanuit het RTO wordt niet benoemd.

1677: De uiteindelijke afhandeling in het afhandelingsplan wordt niet benoemd. Hierdoor is niet helder wat nu verder met cliënt gebeurt.

### **Incident Gegevensbeveiliging**

Er is één incident gegevensbeveiliging gemeld.

Het gaat om een medewerker die zijn bestanden in Onedrive opgeslagen en bestanden van een andere collega zag. Tot overmaat van ramp kon hij zijn bestanden niet meer inzien.

Nadere controle toont aan dat een andere medewerker hetzelfde account gebruikte, waardoor zij elkaars bestanden op het bureaublad zagen. Beide medewerkers zijn nu voorzien van een eigen account waardoor het probleem is opgelost. De verloren bestanden zijn teruggevonden.

Collega is gewezen op het feit dat conform AVG alle persoonlijke gegevens in het dossier van cliënt moet worden gehangen en niet op de eigen laptop.

Aangezien de bestanden zijn teruggevonden, mag deze melding als niet verzonden worden beschouwd.

### **Klacht Cliënt**

Er zijn in het eerste kwartaal van 2021 geen officiële klachten ingediend.

### **Klachten Medewerker**

Er zijn in deze periode drie klachten van medewerkers gemeld.

#### *Klachten Medewerker*

3799: Dit betreft geen klacht van een medewerker. Dit is een MIC melding. Afhandelingsplan ontbreekt. Onduidelijk wat collega nu gedaan heeft met deze cliënt. Er is beknopt geschreven waardoor het niet helemaal duidelijk is wat de toedracht is en hoe hiermee wordt omgegaan.

1721: Er wordt erg beknopt geschreven.

1720: Afhandeling wordt slechts in drie woorden beschreven en is inhoudelijk gezien onjuist. Medewerker is nog steeds in dienst.(Bijna) incident medewerker  
Er is een melding hiervan gedaan. Wat opvalt is dat de benodigde vervolgactie is benoemd, maar niet of deze vervolgactie is uitgevoerd, hoe deze eruit ziet en of deze is uitgevoerd.

#### Kansen en verbetering

In de afgelopen periode zijn 7 kansen en verbeteringen gemeld.

2743: Deze melding is niet ingevuld en afgehandeld.

2726: Deze melding is niet ingevuld en afgehandeld.

1718: Deze melding is niet ingevuld en afgehandeld.

1709: De inhoud van de werkinstructie had beter als bijlage bij de melding kunnen worden gedaan. Dit is namelijk letterlijk een e-mail die verstuurd is.

1687: Afgemeld, maar niet duidelijk waarom dit niet meer van toepassing is. Er lopen immers nog geregeld cliënten onaangekondigd binnen.

1680: Geen bijzonderheden.

1668: Geen bijzonderheden.

## Planning

In de afgelopen periode zijn 3 meldingen van Planning gedaan. Zie tabel 5.

1710: Ik mis achtergrondinformatie. Aanleiding is niet ingevuld. Er is geen Risicoinventarisatie gedaan. Hierdoor is het meer een idee dan een projectplan.

3814: Geen bijzonderheden.

1643: Geen bijzonderheden.

## 2021: Kwartaal 2

In het tweede kwartaal van 2021 zijn in totaal 32 meldingen gedaan. Zie tabel 6 en 7.

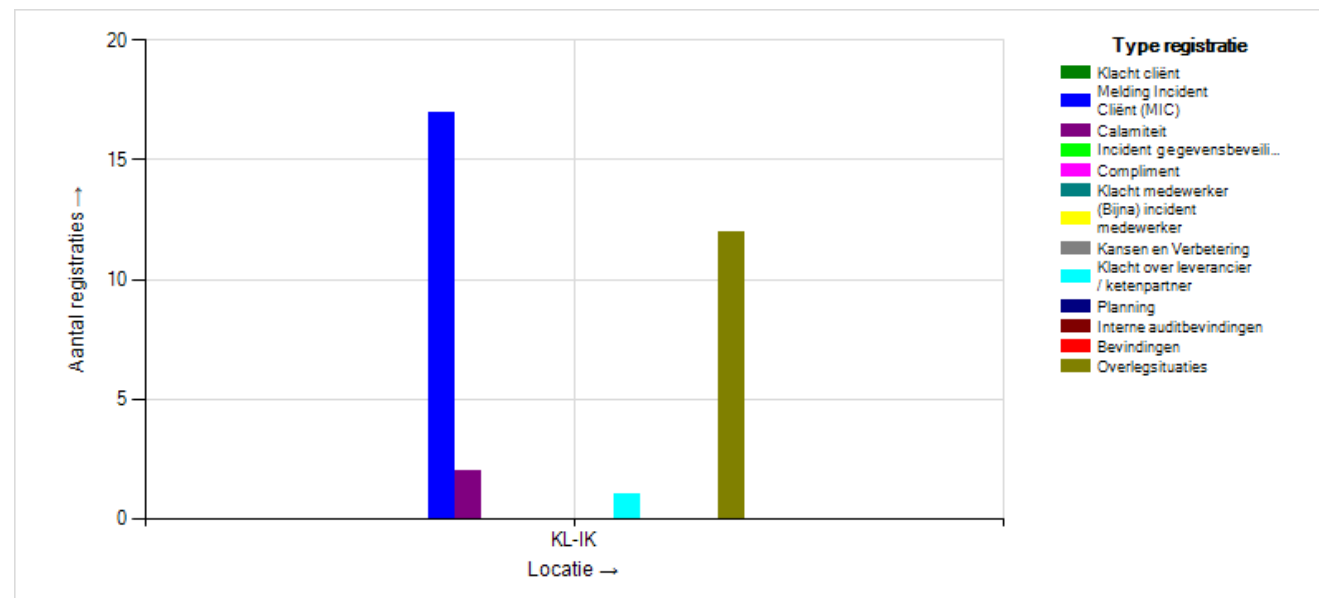
Q-base overzichten														
Overzicht: registraties														
Selectie: locatie = KL-IK														
Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-4-2021 tot en met 30-6-2021														
Aantal registraties														
Type registratie														
Locatie	Klacht cliënt	Incident Cliënt	Calamiteit	Incident gegevensbeveiliging	Compliment	Klacht medewerker	(Bijna) incident medewerker	Kansen en Verbetering	Klacht over leverancier / ketenpartner	Planning	Interne auditbevindingen	Bevindingen	Overlegsituatie	Totaal
KL-IK	0	17	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	12
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32</b>

### Staafdiagram

Basis: Registraties (Type registratie x Locatie)

Selectie: locatie = KL-IK

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-4-2021 tot en met 30-6-2021



De meldingen uit het tweede kwartaal bestaan uit;

- 0 klachten van cliënten;
- 17 MIC meldingen;
- 2 Calamiteiten;
- 0 Incident gegevensbeveiliging;
- 0 Complimenten;
- 0 Klachten van medewerkers;
- 0 (Bijna) incident medewerkers;
- 0 kansen en verbetering;
- 1 Klacht over leveranciers/ketenpartners;
- 0 keer Planning;
- 0 Interne auditbevindingen;
- 0 Bevindingen;
- 12 overlegsituaties;

#### **Analyse van meldingen**

Quotum meldingen

Er zijn in drie maanden tijd in totaal 32 meldingen gedaan. Het quotum is ook dit kwartaal niet gehaald.

#### **Melding Incident Cliënt**

Er zijn in deze periode 17 MIC meldingen gedaan.

4907: Door de manier van schrijven, is het lastig om te begrijpen wat er bedoeld wordt.

Nederlands taalgebruik kan beter. Gezien de ernst van de afhandeling was een afhandeling wenselijk geweest.

4891: Geboortedatum verkeerd ingevuld. Geen afhandeling en erg beknopt geschreven.

4889: Ik mis een afhandelingsplan. Er wordt wel gesproken van een gesprek, maar er wordt niet duidelijk wat uit het gesprek is besproken.

4888: Dezelfde begeleider doet twee keer dezelfde Incidentmelding, maar dan anders geformuleerd. Er staat een gesprek gepland, maar dit wordt niet als afhandelingsplan gemeld.

4878: Afhandelingsplan ontbreekt. Gezien de problematiek is het verstandig om kort op deze casus te zitten en op gedegen wijze verslag te doen. Bij een dergelijke casus is tijd van onschatbare waarde.

4870: Rommelige schrijfwijze. Omschrijving oorzaak is niet duidelijk.

Benoemde gevolgen zijn geen gevolgen, maar feiten die wel gevolgen kunnen. Een gevolg voor het pand is het feit dat de kamer voor een paar maanden gesloten wordt.

Gezien de ernst van de problematiek en de (potentiële) gevolgen is een afhandelingsplan wenselijk.

4850: Omschrijving en oorzaak worden door elkaar gehaald. Er wordt driemaal benoemd dat cliënt zichzelf met een mes slaat. Afhandelingsplan ontbreekt, terwijl een doel- en planmatige aanpak erg belangrijk is.

4853: Bereikbaarheidsdienst is geen omschrijving van een incident. Nederlands taalgebruik kan beter. Zo worden verkeerde en onnodige lidwoorden gebruikt. Afhandelingsplan ontbreekt.

4845: Afhandelingsplan is aangeklikt, maar niet toegevoegd.

4844: Er wordt erg beknopt geschreven. Het hebben van een lachgastank is geen oorzaak. Het probleem van de tank wordt niet benoemd. Ik vraag mij of wij wel gerechtigd zijn om een lachgastank in bezit te nemen, aangezien deze niet op de dopinglijst staat.

4840: Afhandelingsplan ontbreekt.

3835: Afhandelingsplan is afgemeld, maar niet ingevuld.

3834: Onduidelijk waarom het overlijden van vader een andere woning en einde zorg betekent voor cliënt. Onduidelijk wat concreet is afgesproken en hoe dit verder eruit gaat zien.

3819: Heldere en nette rapportage. Gevolgen voor cliënt zijn onduidelijk. Zouden wel op zijn plaats zijn, gezien de inhoud. Afhandelingsplan ontbreekt.

3823: Toedracht van de gevolgen zijn onduidelijk. Hoe men tot het besluit is gekomen om intensievere controles uit te voeren en hoe dit zich uit, wordt niet benoemd. Afhandelingsplan is niet aanwezig. Informeren van betrokken personeel is wel noodzakelijk.

3818: Warrige verslaglegging. Oorzaak van het probleem slechts gedeeltelijk duidelijk. Er is wel geopperd dat trajectbegeleider hier iets mee doet, maar er is geen afhandelingsplan.

3817: Geen bijzonderheden.

### **Klacht Cliënt**

Er zijn in het tweede kwartaal van 2021 geen officiële klachten ingediend.

### **Calamiteit**

Er zijn drie calamiteiten gemeld.

4847: Deze melding is naar aanleiding van een ingetrapte deur. Dit is geen calamiteit. Bovendien zijn nagenoeg alle velden niet ingevuld.

3822: Deze melding is naar aanleiding van een ruzie op straat. Dit is geen calamiteit. Bovendien zijn nagenoeg alle velden niet ingevuld.

### **Klacht over leverancier / ketenpartner**

Er is een klacht over een leverancier of ketenpartner gemeld.

3820: Aanleiding van het probleem is niet duidelijk. Ook wordt de aard van de agressie niet geconcretiseerd.

### **Overlegsituaties**

Zoals eerder benoemd, worden overlegsituaties niet in de analyse meegenomen.



## Conclusie

### Vorm/Afhandeling

Wat opvalt is dat meldingen niet altijd netjes worden ingevuld. De gegeven informatie is te summier en er wordt te weinig gebruik gemaakt van afhandelingsplannen. Er wordt nagenoeg niet opgevolgd. Een melding wordt gemaakt en daar blijft het bij. Dit wekt de indruk dat het melden vanuit een verplichting wordt gedaan, maar geen behoefte is naar een melding dat echt zoden aan de dijk zet.

Wat tevens opvalt, is dat de manier van schrijven erg uiteen loopt. Er zijn medewerkers die netjes en correct rapporteren. Aan de andere kant zijn er medewerkers die moeite hebben zich van correct Nederlands taalgebruik te bedienen. Het gebruik van juiste lidwoorden is een voorbeeld daarvan. De schrijfstijl wijkt af van persoon tot persoon. Er worden afkortingen gebruikt, die bij lange na niet door elke medewerker gedeeld wordt. De ene medewerker schrijft bijvoorbeeld clt, de ander cliënt of de voornaam van cliënt. Er wordt nagenoeg niet SMART gerapporteerd. Dit zou wel moeten om de rapportages specifiek te maken.

Het correct invullen van de vragenlijsten zijn voor een heel aantal medewerkers een uitdaging. Dit blijkt uit het feit dat oorzaak, aanleiding en een feitelijke beschrijving door elkaar heen gebruikt worden en dat zaken herhaaldelijk benoemd worden.

Ook worden bepaalde categorieën als “Calamiteit” en “Klacht” door elkaar gebruikt. Dit heeft vervuiling van het systeem tot gevolg, waardoor analyse en het nemen van vervolgstappen bemoeilijkt wordt voor het management en directie.

Aan te bevelen is om een workshop te plannen met alle medewerkers waarin nogmaals het belang van Qbase wordt benoemd en wat de juiste manier van rapporteren is.

De rapportage uit deze analyse kunnen hiervoor als leidraad dienen.

Het is aan te bevelen om circa drie maanden na deze bijeenkomst de meldingen opnieuw te verzamelen en de analyse opnieuw uit te voeren.