Inspectie
Volksgezondheid
Aruba



Beleid

Incidentmeldingsprocedure voor Zorgaanbieders

Documentnummer:	GEH-2026/2571
Versie:	Definitief | 3.0
Datum van uitgave:	21 augustus 2025
Herzieningsdatum:	21 augustus 2026

Disclaimer

Dit document is eigendom van de Inspectie Volksgezondheid en is uitsluitend bedoeld voor de geadresseerde(n). Het bevat mogelijk vertrouwelijke en/of gevoelige informatie. Ongeautoriseerde verspreiding, openbaarmaking of gebruik van (delen van) de inhoud is niet toegestaan.

Hoewel de grootst mogelijke zorg is besteed aan de juistheid en volledigheid van de informatie in dit document, aanvaardt Inspectie Volksgezondheid Aruba geen aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden of onvolledigheden. Dit document heeft geen bindende juridische status en er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Verspreiding en/of openbaarmaking aan derden is alleen toegestaan met uitdrukkelijke toestemming van de Inspectie Volksgezondheid Aruba.

Auteur(s):	Baena, J	-	-
Goedgekeurd door:	Lopez Penha, D	Fingal, C	-
Gebruikswijze:	Extern document		

Inhoudsopgave

1 Inleiding....1
2 Belangrijke definities....2
3 Procedure voor melding door zorgaanbieder....3
4 Incident behandeling....3
4.1 Vereisten bij incidentenonderzoek en rapportage....3
4.2 Uitnodiging voor een gesprek bij de Inspectie....4
4.3 Incident afsluiten....4
4.3.1 Afsluiten van het incident voor alle betrokken zorgaanbieders....4
4.3.2 Afsluiten van het incident richting de melder:....5
4.3.3 Contact opnemen met het Meldpunt IVA....5

1 Inleiding

Het Meldpunt IVA (hierna: het Meldpunt) is de afdeling binnen de Inspectie Volksgezondheid Aruba (hierna: de Inspectie) die verantwoordelijk is voor het bewaken van het afhandelingsproces van binnenkomende vragen en meldingen van incidenten in de gezondheidszorg. De Inspectie ziet toe op de kwaliteit van zorg in Aruba.

Wanneer een zorgverlener een melding over een incident waarbij een andere zorgverlener betrokken is, en deze melding bij het Meldpunt binnenkomt, wordt deze altijd serieus genomen. Een dergelijke melding kan leiden tot een onderzoek of een inspectiebezoek op grond van artikel 18 van de Landsverordening Kwaliteit in de Gezondheidszorg (hierna: LKIG).

De Inspectie beschouwt iedere melding als een kans om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Het is de intentie van de Inspectie om samen met zorgverleners te werken aan de bevordering van goede zorg. De verbeteringen kunnen betrekking hebben op een individuele zorgverlener, op een gehele beroepsgroep of op samenwerking binnen de zorgketen.

Uit ervaring blijkt dat betere communicatie vaak leidt tot betere samenwerking, wat uiteindelijk de kwaliteit van de zorg ten goede komt, zeker wanneer het om de(zelfde) patiënt gaat. Om die reden moedigt de Inspectie zorgverleners aan om in eerste instantie zelf in gesprek te gaan met de collega-zorgverlener over wie een melding overwogen wordt. Lukt dit niet, of ziet u voordelen (bijvoorbeeld op systeemniveau) in het betrekken van de Inspectie, dan kunt u gebruikmaken van de incidentenmeldingsprocedure.

In dit document leest u:

- Hoe u als zorgaanbieder een melding kunt indienen in het Incidentprocedure voor zorgaanbieders, en
- Hoe een melding in het Incidentprocedure voor zorgaanbieders door de Inspectie wordt behandeld en afgehandeld.

2 Belangrijke definities

In dit document verstaan wij onder de volgende termen het volgende:

Zorginstelling: een organisatorisch verband dat de verlening van zorg als doelstelling heeft.

Melding: een schriftelijk elektronisch signaal/waarschuwing/bericht, dat door de melder alleen ter kennisgeving aan de Inspectie is medegedeeld, over:

- Het niet optimaal tot het disfunctioneren van een zorgverlener
- Het verlenen van zorg buiten het deskundigheidsgebied van een zorgverlener
- Structurele knelpunten in de zorgketen
- Een handeling of gedraging van een zorgaanbieder of van een voor hem werkzame persoon

Incident: een onverwachte gebeurtenis, situatie of fout die plaatsvindt tijdens het verlenen van medische zorg of het verblijf van een patiënt in een zorginstelling.

Incidentmelding: een incidentmelding is het proces waarbij een zorgaanbieder of medewerker in de zorg een incident rapporteert.

Zorgaanbieder:

1°. Een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die een instelling in stand houdt;

2° Natuurlijke personen of rechtspersonen die gezamenlijk een instelling vormen;

3° De zorgverlener.

Zorgverlener: een beroepsbeoefenaar als bedoeld in artikel 1 van de Landsverordening beroepen in de gezondheidszorg, te weten degene die beroepsmatig, op basis van een daartoe strekkende met goed gevolg afgeronde opleiding, handelingen verricht op het gebied van de gezondheidszorg.

3 Procedure voor melding door zorgaanbieder

Een melding tegen een andere zorgaanbieder dient schriftelijk (digitaal) via meldpunt@iva.aw ingediend te worden. Met de indiening van een klacht of melding tegen een zorgaanbieder stelt de Inspectie een onderzoek in, met het oog op het doorgronden van de problematiek en mogelijke (gezamenlijke) oplossingen van de melding ter verbetering van de kwaliteit in de zorg. De Inspectie streeft ernaar dat de melding tevens leidt tot verbetering in de keten en/of systeem van zorgverlening, overstijgend aan de individuele melder/de zorgaanbieder over wie is gemeld. De Inspectie zal altijd willen weten in hoeverre de zorgverlener zelf de ontevredenheid met de andere zorgverlener heeft besproken.

Elke ingediende melding wordt op digitale wijze geregistreerd. De melder ontvangt een ontvangstbevestiging van de Inspectie via mail. Daarnaast kan de melder, afhankelijk van de aard en inhoud van de melding, een terugkoppeling ontvangen over de afhandeling. De mate en inhoud van deze terugkoppeling kunnen per geval verschillen, mede in verband met vertrouwelijkheid, proportionaliteit en de aard van het uitgevoerde onderzoek.

De zorgaanbieder over wie is gemeld wordt door de Inspectie op de hoogte gesteld van de ingediende melding per mail of via telefoon. Na het bekendmaken van de melding, ontvangt de zorgaanbieder een bekendmakingsbrief met een samenvatting van de melding en wellicht nog met aanvullende vragen van de Inspectie. De zorgaanbieder ontvangt tevens een verzoek om een incidentenrapportage naar de Inspectie te sturen en de Inspectie van eventuele aanvullende informatie te voorzien binnen een termijn van zes (6) weken.

4 Incident behandeling

4.1 Vereisten bij incidentenonderzoek en rapportage

De Inspectie verwacht van de zorgaanbieder dat deze de melding zorgvuldig onderzoekt en afhandelt binnen de termijn van zes weken. Als onderdeel van dit proces dient de zorgverlener de Inspectie te voorzien van een schriftelijke incidentenrapportage. Deze rapportage dient in ieder geval de volgende onderdelen te bevatten:

1. Een toelichting op de wijze waarop het incidentenonderzoek is uitgevoerd;
2. Een duidelijke en volledige beschrijving van feiten, voorzien van een chronologisch tijdschema van het incident, zodat dat het verloop goed te volgen is;
3. Een omschrijving van de rol en betrokkenheid van de andere zorgverlener(s) bij zowel het incident als het onderzoek;

4. Een analyse van de basisoorzaken van het incident, inclusief eventuele nevenbevindingen en de aangetroffen risico's in het zorgverleningsproces of de zorgketen;
5. Beschrijving van de beoogde resultaten en de aansluiting van de genoemde basisoorzaken en verbetermaatregelen op de beoogde resultaten;
6. De eventuele SMART-geformuleerde verbetermaatregelen.

Bij het inleveren van de incidentenrapportage toetst de Inspectie deze aan de hierboven opgenomen verplichte onderdelen. Indien de rapportage niet voldoet aan deze vereisten, zal de Inspectie de zorgaanbieder aanvullende vragen stellen of verzoeken de rapportage aan te vullen of te herzien.

4.2 Uitnodiging voor een gesprek bij de Inspectie

Indien nodig kunnen betrokken partijen afzonderlijk worden uitgenodigd door de Inspectie voor een gesprek. Daarnaast kan ervoor worden gekozen om het incident gezamenlijk te bespreken met alle betrokken zorgverleners, onder begeleiding van de Inspectie. Het is ook mogelijk dat de betrokken zorgverleners het incident eerst onderling bespreken, zonder tussenkomst van de Inspectie. In dat geval wordt van hen verwacht dat zij het resultaat van het gezamenlijke overleg en het uitgevoerde onderzoek incidentenrapportage schriftelijk aan de Inspectie toesturen.

4.3 Incident afsluiten

4.3.1 Afsluiten van het incident voor alle betrokken zorgaanbieders

Afhankelijk van de inhoud en ernst van het incident kan de Inspectie verschillende vervolgstappen nemen, bijvoorbeeld:

A. Uit het gesprek en/of onderzoek blijkt dat er geen verbetermaatregelen of acties nodig zijn. De melding wordt daarmee afgesloten.
B. Er worden concrete afspraken gemaakt tussen de twee zorgverleners of een zorgverlener en de Inspectie. Deze afspraken zijn bindend voor de betreffende zorgverlener(s). Na vastlegging van de afspraken wordt de melding afgesloten.
C. De zorgverlener over wie is gemeld ontvangt verbetermaatregelen en/of advies van de Inspectie. De Inspectie volgt de uitvoering hiervan op. De melding wordt afgesloten.
D. De melding wijst op een ernstig risico voor de volksgezondheid, bijvoorbeeld doordat de zorgverlener buiten zijn of haar bevoegdheid is (LBIG) getreden, of door het leveren van geen goede zorg (LKIG). In dat geval kan de Inspectie een bestuurlijke maatregel opleggen. De melding wordt na afloop van dat bestuurlijk proces afgesloten.

4.3.2 Afsluiten van het incident richting de melder:

De melder wordt altijd schriftelijk (digitaal) geïnformeerd over de afhandeling. Afhankelijk van de aard en inhoud van de melding kan daarnaast informatie over de uitkomsten worden verstrekt. De mate en inhoud hiervan kunnen per geval verschillen, mede in verband met vertrouwelijkheid, proportionaliteit en de aard van het onderzoek.

Onderlinge afspraken die worden gemaakt tussen de individuele zorgaanbieder en de Inspectie worden niet gedeeld met andere zorgaanbieders. Indien er gezamenlijke acties of afspraken zijn die betrekking hebben op alle betrokken zorgaanbieders, worden deze gezamenlijk besproken en vastgelegd in een afrondingsbrief. Zorgaanbieders kunnen er uiteraard zelf voor kiezen om de door hen getroffen verbetermaatregelen te delen met collega-zorgaanbieders, indien zij dat wenselijk achten in het kader van samenwerking en transparantie.

4.3.3 Contact opnemen met het Meldpunt IVA

U kunt op telefonische, persoonlijke of schriftelijke wijze (digitaal) contact opnemen met de Inspectie voor meer informatie. Houdt er rekening mee dat meldingen alleen digitaal via meldpunt@iva.aw ingediend kunnen worden.