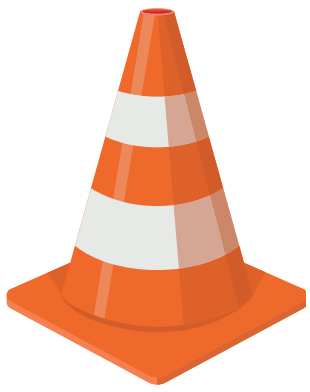




MELDEN VAN

(bijna) incidenten en ongevallen

Vragen

1. Als we het hebben over incidenten en ongevallen die gemeld zouden moeten worden, over welke incidenten en ongevallen hebben we het dan, en welke heb je daarin zelf meegemaakt?

(antwoord:

- Ongevallen en verwondingen door handelingen en betreden van ruimtes, voorbeelden: valpartijen, snijwonden, brandwonden, verstuikingen, etc..
- Medische noodgevallen, voorbeelden: hartaanvallen, epileptische aanvallen, allergische reacties, plotseling onwel worden.
- Ongewenst gedrag en grensoverschrijdend gedrag, voorbeelden: seksuele intimidatie, racisme, discriminatie, andere vormen van ongewenste omgangsvormen, etc..
- Agressie en geweld, voorbeelden: verbaal geweld, fysieke bedreigingen, fysiek geweld, pesten, intimidatie, etc..
- Vandalisme en materiële schade, voorbeelden: beschadiging van eigendommen, diefstal van materialen en etenswaren, opzettelijke vernielingen, etc.
- Informatiebeveiligingsincidenten, voorbeelden: verlies of diefstal van gevoelige gegevens, hacking, datalekken, etc..
- Milieu- en gezondheidsrisico's, voorbeelden: blootstelling aan gevaarlijke stoffen, milieuverontreiniging, onhygiënische situaties.
- Klachten van derden, voorbeelden: klachten van externe partijen over overlast, conflict met buurtbewoners, ontevredenheid van klanten, klachten van leveranciers / donateurs.
- Bij het benoemen van eigen ervaringen, later pas vragen bij wie ze dat gemeld hebben en wat er mee gebeurd is.)

2. Waarom benoemen we ook 'bijna' incidenten en ongevallen?

(antwoord: bijna-incidenten en ongevallen, zijn de situaties waarbij iemand net aan letsel ontkomt, technische

storingen die gevaarlijk hadden kunnen zijn, gevaarlijke situaties op het laatste nippertje net goed gaan, etc. Belangrijk om deze situaties ook inzichtelijk te maken.)

3. Hoe gaan we binnen onze eigen voedselbankorganisatie om met (bijna) incidenten?

(mogelijke antwoorden:

- Melden we soms wel en soms niet en bepaal je vooral zelf en hangt van de ernst af.
- Weet ik niet / Wist niet dat ik daar iets mee moest doen.
- Is er een protocol voor / bestaan afspraken over bij wie te melden.

Hier ook teruggrijpen op de ervaringen die uit de groep naar voren komen en vragen hoe ze er mee zijn omgegaan.)

4. Wat zou het belang zijn van een incidentmelding voor jou als vrijwilliger binnen de voedselbank?

(mogelijke antwoorden:

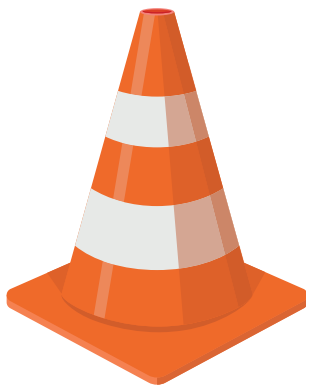
- Gehoord en erkend worden.
- Dat er oplossingen komen voor het (bijna) incident en deze transparant zijn.
- Dat duidelijk is wat er met een incident gebeurd binnen de voedselbank organisatie.
- Dat ik het op een plek kan melden en hopelijk dat er iets mee gedaan wordt.
- Kunnen waarschuwen en behoeden collega's.)

5. Wat zou het belang zijn van een incidentmelding voor de voedselbankorganisatie?

(mogelijke antwoord: meldingen van incidenten helpt

- Dat vrijwilligers zich gehoord en beschermd voelen.
- Bij het oplossen en voorkomen van incidenten om vooral eenduidig en duidelijk te handelen als organisatie.
- Waardevolle inzichten te krijgen voor de organisatie om risico's te beperken en de werkomgeving continu te verbeteren....)





MELDEN VAN

(bijna) incidenten en ongevallen

Beschermingsmaatregelen en afspraken

6. Welke maatregelen / afspraken kennen wij voor het melden van (bijna) incidenten en ongevallen?

(mogelijke antwoorden:

- *Protocol / met template incidentmelding?*
- *Bij wie horen de meldingen binnen te komen over (bijna) incident binnen onze voedselbank en hoe?*
- *Mag een incident ook anoniem worden ingediend?*
- *Wat is de procedure na een incidentmelding? Hoe vindt de terugkoppeling plaats na de indiener?*
- *Zijn er voorschriften of maatregelen beschreven hoe de voedselbank bepaalde incidenten afhandelt. Bijvoorbeeld bij grensoverschrijdend gedrag van klanten. Wie beslist over deze maatregelen en zijn die maatregelen / consequenties voor iedereen bekend?)*

7. Waar / bij wie vind ik die afspraken / protocol / aanmeldformulier?

(antwoord:

handboek, mededelingenbord, coördinator...)

8. Volstaan onze afspraken, zijn ze goed bekend en praktisch goed toe te passen binnen onze voedselbank?

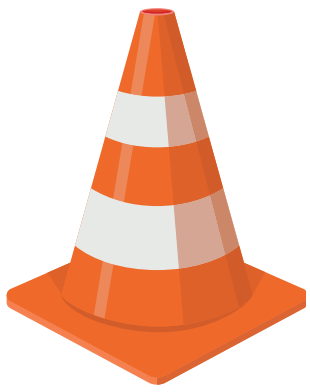
(check of het aanmeldformulier eventueel werkt voor ze door bijvoorbeeld een situatie met elkaar in te vullen.)

9. Hoe zouden we met elkaar ervoor kunnen zorgen dat de drempel om (bijna) incidenten te melden verlaagd wordt en houden we elkaar scherp op de gemaakte afspraken?

(antwoord:

- *Duidelijke afspraken met elkaar maken / protocol opstellen.*
- *Makkelijke wijze een incident kunnen melden en bij wie.*
- *Collega's aan te moedigen om melding te maken, ook al willen ze niemand tot last zijn.)*

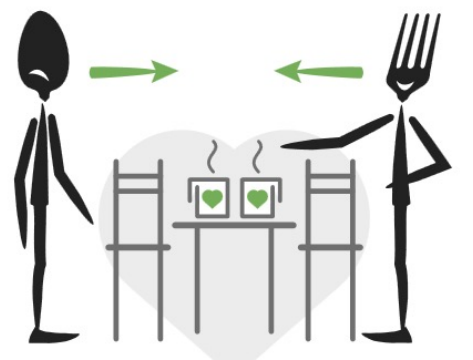
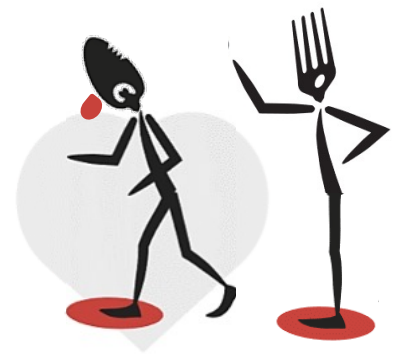
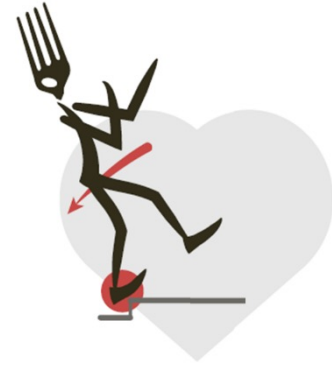




MELDEN VAN (bijna) incidenten en ongevallen

Onze afspraken

- (Bijna) Incidenten en ongevallen worden altijd schriftelijk gemeld aan Team coördinator / bestuurslid / vertrouwenspersoon met behulp van (bijna) incident-formulier (eventueel anoniem)
- Onder incidenten en ongevallen verstaan we:
 - Ongevallen en verwondingen door handelingen en betreden van ruimtes, voorbeelden: valpartijen, snijwonden, brandwonden, verstuikingen, etc..
 - Medische noodgevallen, voorbeelden: hartaanvallen, epileptische aanvallen, allergische reacties, plotseling onwel worden.
 - Ongewenst gedrag en grensoverschrijdend gedrag, voorbeelden: seksuele intimidatie, racisme, discriminatie, andere vormen van ongewenste omgangsvormen, etc..
 - Agressie en geweld, voorbeelden: verbaal geweld, fysieke bedreigingen, fysiek geweld, pesten, intimidatie, etc.
 - Vandalisme en materiële schade., voorbeelden: beschadiging van eigendommen, diefstal van materialen en etenswaren, opzettelijke vernielingen, etc.
 - Informatiebeveiligingsincidenten, voorbeelden: verlies of diefstal van gevoelige gegevens, hacking, datalekken, etc..
 - Milieu- en gezondheidsrisico's, voorbeelden: blootstelling aan gevaarlijke stoffen, milieuverontreiniging, onhygiënische situaties.
 - Klachten van derden, voorbeelden: klachten van externe partijen over overlast, conflict met buurtbewoners, ontevredenheid van klanten, klachten van leveranciers / donateurs.
- Onder Bijna incidenten / ongevallen verstaan we
 - Situaties waarbij iemand net aan letsel ontkomt, technische storingen die gevaarlijk hadden kunnen zijn, gevaarlijke situaties op het laatste nippertje goed gaan, etc.
- Na een melding wordt de indiener altijd geïnformeerd of de melding goed is ontvangen en hoe de melding verder wordt behandeld (m.u.v. anonieme meldingen)



Veiligheidstips

- Melden doen we uit bezorgdheid naar elkaar toe om veilig en gezond met elkaar te kunnen werken. We hoeven hierin geen stoer gedrag naar elkaar te vertonen!
- Twijfel je over een melding, dan altijd de melding maken.
- Moedig elkaar aan en of help elkaar om melding te maken wanneer iemand twijfelt of het lastig vindt.
- Om te weten hoe we met (bijna) incidentmeldingen omgaan, vraag naar intern het (bijna) incidentenprotocol / procedure.



VOEDSELBANKEN.NL

20241212 Toolbox Veilig werken-VBN Veilig gebruik van arbeidsmiddelen
Vragen over veilig werken? Neem contact op met het loket Veilig werken van
VBN: ARBO@Voedselbankennederland.nl

Meldingsformulier (bijna) incidenten en ongevallen (voorbeeld Voedselbank)

Naam melder:

Contactgegevens (e-mail / telefoonnummer):

Datum melding: .. / .. / ..

Wenst anoniem te blijven bij de melding en afhandeling : ja / nee

(Bijna) Incident / ongeval

Datum en tijdstip incident/ongeval: .. / .. / : ..

Locatie:

Type (bijna) incident / ongeval:

- ☐ Ongevallen en verwondingen door handelingen en betreden van ruimtes, voorbeelden: valpartijen, snijwonden, brandwonden, verstuikingen, etc.
- ☐ Medische noodgevallen, voorbeelden: hartaanvallen, epileptische aanvallen, allergische reacties, plotseling onwel worden.
- ☐ Ongewenst gedrag en grensoverschrijdend gedrag, voorbeelden: seksuele intimidatie, racisme, discriminatie, andere vormen van ongewenste omgangsvormen, etc..
- ☐ Agressie en geweld, voorbeelden: verbaal geweld, fysieke bedreigingen, fysiek geweld, pesten, intimidatie, etc.
- ☐ Vandalisme en materiële schade, voorbeelden: beschadiging van eigendommen, diefstal van materialen en etenswaren, opzettelijke vernielingen, etc.
- ☐ Informatiebeveiligingsincidenten, voorbeelden: verlies of diefstal van gevoelige gegevens, hacking, datalekken, etc..
- ☐ Milieu- en gezondheidsrisico's, voorbeelden: blootstelling aan gevaarlijke stoffen, milieuverontreiniging, onhygiënische situaties.
- ☐ Klachten van derden, voorbeelden: klachten van externe partijen over overlast, conflict met buurtbewoners, ontevredenheid van klanten, klachten van leveranciers / donateurs.
- ☐ Anders:...

Zijn er andere betrokkenen geweest bij het (bijna) incident? Vermeld hierde namen van betrokkenen met eventuele contactgegevens.

Zijn er getuigen geweest bij het (bijna) incident / ongeval? Vermeld hier de namen van de getuigen met eventuele contactgegevens.

Is er schade of letsel opgelopen? Beschrijf daarbij de ernst van de schade of letsel.



VOEDSELBANKEN.NL

20241212 Toolbox Veilig werken-VBN Veilig gebruik van arbeidsmiddelen
Vragen over veilig werken? Neem contact op met het loket Veilig werken van
VBN: ARBO@Voedselbankennederland.nl

Geef een korte beschrijving van het (bijna) incident / ongeval. Geef daarbij indien mogelijk een oorzaak aan van het (bijna) incident / ongeval op basis van uw eigen analyse.

Heeft u eventueel beeldmateriaal of andere bewijslast van het (bijna) incident / ongeval, dan deze graag toevoegen.

Acties en reacties

Zijn bij het incident of erna al acties ondernomen. Beschrijf deze hieronder. Geef daarbij ook aan wie daarbij betrokken zijn geweest.

Opsturen en afhandeling

Stuur uw formulier naar: ...

In ieder geval al hartelijk dank voor uw melding! We gaan met deze melding aan de slag en zullen binnen 1 week een bevestiging van ontvangst versturen. Mocht u die niet ontvangen hebben, dan is het goed om even contact op te nemen met:.....*

U zal binnen 4 weken een reactie ontvangen waarin staat aangegeven hoe de melding verder afgehandeld gaat worden.*

Mocht u het lastig vinden om dit formulier in te vullen, bespreek dat dan eventueel met uw coördinator, bestuurder of met de vertrouwenspersoon binnen de organisatie. Mocht u daar niet terecht kunnen, dan kunt u ook contact opnemen met de vertrouwenspersoon binnen Voedselbank Nederland. Kijk daarvoor op: <https://voedselbankennederland.nl/klachtenregeling-vertrouwenspersonen/>



VOEDSELBANKEN.NL

20241212 Toolbox Veilig werken-VBN Veilig gebruik van arbeidsmiddelen
Vragen over veilig werken? Neem contact op met het loket Veilig werken van
VBN: ARBO@Voedselbankennederland.nl