

Analyse incidenten

Belangrijke analyse vragen bij incidenten zijn:

1. Zijn er vooraf waarschuwingssignalen geweest?
2. Wat was de aanleiding tot het agressieve gedrag?
3. Welke voorzorgsmaatregelen zijn getroffen?
4. Zijn medewerkers (was deze medewerker) voldoende voorbereid op een dergelijke situatie?
5. Heeft de medewerker vooraf een training hantering ongewenst gedrag gevolgd?
6. Zijn er werkinstructies voor dergelijke situaties?
7. Zijn de werkinstructies in dit geval opgevolgd?
8. Heeft de medewerker, vooraf of tijdens het incident assistentie gevraagd en / of alarm geslagen?
9. Hebben deze procedures goed gewerkt?
10. Hoe is de 1e opvang gelopen?
11. Is de klant of bezoeker aangesproken op zijn gedrag en is er een sanctie opgelegd?
12. Is er aangifte gedaan?
13. Is het incident nabesproken met betrokkene en team?

Op basis van deze antwoorden kunt u conclusie trekken over het gevoerde beleid en verbeteringsvoorstellen doen.