

## Registratie incidenten

Het registreren en analyseren van incidenten is om een aantal redenen belangrijk:

- U krijgt zicht op de hoeveelheid en het soort incidenten dat uw medewerkers meemaken, wat u in staat stelt om de juiste maatregelen en voorzieningen te treffen.
- U kunt inhoudelijk leren van de analyse van een incident, zodat het de volgende keer mogelijk voorkomen kan worden.
- Door incidenten te registreren en analyseren voelen medewerkers zich serieus genomen, wat (afhankelijk van de aard van het incident) zal bijdragen aan hun herstel.

U kunt diverse soorten incidenten registreren:

- Overvallen en geweldsdelicten op of langs de weg (criminaliteit).
- Agressief gedrag op of langs de weg, bijvoorbeeld van omwonenden, medeweggebruikers.
- Agressie gedrag of bedreiging op laad- en losplaatsen.
- Ernstige en minder ernstige (verkeers)ongevallen op of langs de weg.

Uw medewerkers zijn degenen die een incident melden. Dit zal voor iedereen anders zijn. Wat de één ervaart als 'het hoort erbij', kan voor de ander een ingrijpende gebeurtenis zijn. Dit is afhankelijk van ervaring en persoonlijkheid. Als stelregel kunt u aanhouden dat iemand een incident moet melden, zodra ze zich bij een gebeurtenis niet prettig of veilig hebben gevoeld. U kunt mensen voor wie dit soort dingen 'bij het werk hoort' stimuleren om incidenten toch te melden, zodat u er beter zicht op krijgt.

De medewerker vult het registratieformulier in, eventueel samen met de leidinggevende of een afdeling personeelszaken.

Na ontvangst van het formulier:

- Bespreekt u of de leidinggevende het met de betreffende medewerker.
- Schakelt u indien nodig hulpverlening in (bijvoorbeeld traumazorg).
- Werkt u de incidentregistratie bij.
- Analyseert u aanleiding, oorzaak en gevolg van het incident met de medewerker.
- Neemt u indien mogelijk aanvullende preventieve maatregelen.

In de tipkaart 'meldingsformulier' vindt u een voorbeeld.

## Meldingsformulier incidenten

Naam : .....

Functie : .....

Afdeling : .....

Telefoonnummer : .....

- Soort incident
- Lastigvallen
  - Fysieke bedreiging
  - Psychische bedreiging
  - Fysiek geweld
  - (Poging tot) overval/diefstal
  - (Poging tot) overval/diefstal met geweld

Datum incident : .....

Plaats incident : .....

Omschrijving incident

.....  
.....  
.....

Is er sprake van letsel : nee/ ja, namelijk: .....

Is er sprake van verzuim : nee/ja

Is traumahulp ingeschakeld : nee/ja

Eventuele getuige(n): .....

.....  
.....

Had dit incident voorkomen kunnen worden? Hoe?

.....  
.....  
.....  
.....