

MELDINGSFORMULIER (BIJNA-)INCIDENTEN BIJ KLANTEN

Datum melding _____

Datum en tijdstip incident _____

GEGEVENS VAN DE MELDER

De melder is de eigenaar, werkgever of aangewezen werknemer.

Naam _____

Functie _____

BETROKKEN WERKNEMERS

Deze personen zijn van de gebeurtenis op de hoogte en hebben bijgedragen aan het invullen van het formulier.

Naam en functie _____

Naam en functie _____

Naam en functie _____

GEGEVENS OVER DE BETROKKEN KLANT

Naam _____

Heeft iemand de klant over het incident verteld? Ja Nee

Zo ja, wie? _____

Hoe is er uitleg gegeven? Mondeling Schriftelijk

WAT IS ER GEBEURD?

Soort incident

Beschrijf zo precies mogelijk om wat voor soort incident het gaat .

Toedracht

Beschrijf hier hoe het incident heeft kunnen gebeuren.

WAT IS ER GECOMMUNICEERD AAN DE KLANT NA DE GEBEURTENIS?

Beschrijf zo goed mogelijk wat je de klant hebt verteld over het incident zelf en de (eventuele) gevolgen ervan voor de klant en hoe deze weg kunnen worden genomen of beperkt kunnen worden.

Gevolgen van het incident

Beschrijf hier wat je aan de klant hebt verteld over de (eventuele) gevolgen van het incident.

Beschrijf hier wat je aan de klant hebt verteld om de (eventuele) gevolgen van het incident op te lossen of te beperken.

Reflecteer op het incident. Bespreek tijdens deze reflectie hoe dit incident heeft kunnen gebeuren en welke verbeteracties er in de salon genomen zijn om te voorkomen dat zo iets nog eens gebeurt. Doe deze reflectie met collega's die betrokken waren bij het incident. Waren er geen andere collega's betrokken? Reflecteer dan op basis van anoniem gegevens met collega's. Werk je zelfstandig? Reflecteer dan op basis van anonieme gegevens met een vakgenoot.