



10 vragen over *leren van incidenten*

Na een incident weet iedereen precies wat er had gemoeten. Dat is geen inzicht, dat is terugkijken met de afloop in de hand. Deze vragen halen op wat mensen wisten op het moment zelf — en wat er daarna werkelijk veranderde.

WAT ER GEBEURDE

- 01 Welk incident vergeet hier niemand? Wat maakt dat het blijft hangen?
- 02 Wat is er sindsdien écht veranderd aan het werk — en wat alleen op papier?

WAT TOEN LOGISCH LEEK

- 03 Welke signalen waren er vooraf, en waarom leken die toen niet ernstig?
- 04 Wat maakte de keuze die achteraf fout lijkt, op dat moment de verstandigste?
- 05 Welke omstandigheden duwden mee: tijd, materiaal, bezetting, druk van buiten?

WAT ERNA GEBEURDE

- 06 Wat gebeurde er met de mensen die erbij betrokken waren?
- 07 Welke vraag stellen wij na een incident nooit hardop?

HOE DAN WEL

- 08 Wat ging die dag goed door geluk, en kan een volgende keer misgaan?
- 09 Waar buiten dit team kan dit precies zo gebeuren — en wie weet daar niets van?

10 *“Als er iets misgaat, dan is mijn eerste vraag...”
Vul jouw zin in.*

Wie begint met “wie”, krijgt een schuldige.
Wie begint met “wat maakte dit logisch”,
krijgt een oorzaak.

Waarom juist deze tien

Elke vraag doet iets specifiek. Wie de reden erachter kent, kan beter doorvragen — en merkt eerder wanneer een antwoord het echte antwoord nog niet is.

Kies er drie

Niet tien. De kaart is een menu, geen onderzoeksprotocol.

Houd de volgorde aan

Vraag 6 werkt alleen ná de eerste vijf.

Laat de stilte vallen

Het antwoord komt meestal ná de ongemakkelijke pauze.

Sluit altijd af met 10

Zonder eigen zin blijft dit een terugblik.

01 Welk incident vergeet niemand?

Begin bij het verhaal dat er toch al is. In elk team leeft één gebeurtenis die iedereen kent — meestal in een versie die nooit met de betrokkenen is nagelopen. Door er expliciet naar te vragen haal je hem uit de wandelgangen en op tafel.

02 Wat veranderde er écht?

De scheiding tussen “het werk is anders geworden” en “er is een instructie bijgekomen” is de belangrijkste toets van je leerproces. Wie hier alleen papier kan noemen, weet meteen waarom mensen niet meer melden.

03 Welke signalen waren er vooraf?

Achteraf zijn signalen altijd duidelijk; dat heet hindsight bias. De tweede helft van de vraag — waarom leken ze toen niet ernstig — is de eigenlijke vraag. Signalen die opvallen zijn nooit het probleem. Signalen die opgingen in de ruis wél.

04 Wat leek toen verstandig?

De kern van de kaart. Mensen doen bijna altijd wat op dat moment logisch is met de informatie die ze hebben. Als je snapt waarom de foute keuze toen de beste leek, snap je het incident. Lukt dat niet, dan heb je nog niet genoeg doorgevraagd.

05 Welke omstandigheden duwden mee?

Verplaatst de oorzaak van het karakter naar de omgeving. Tijd, materiaal, bezetting en druk van buiten zijn geen excuses maar variabelen — en die kun je veranderen, in tegenstelling tot iemands oplettendheid.

06 Wat gebeurde er met de betrokkenen?

De scherpste vraag op de kaart. Het antwoord bepaalt of er ooit nog iemand iets meldt. Iedereen in het team weet wat er met die collega is gebeurd, en niemand vergeet het. Wat hier gebeurde, is het echte veiligheidsbeleid.

07 Welke vraag stellen we nooit?

Een omweg om bij het onbespreekbare te komen. Mensen kunnen vaak niet zeggen wat ze niet durven te zeggen, maar wél benoemen welke vraag structureel wordt overgeslagen. Meestal gaat die over een leidinggevende, een klant of een deadline.

08 Wat ging goed door geluk?

Een incident is één ongelukkige afloop uit veel bijna-aflopen. Deze vraag opent de rest van die dag: alles wat óók mis had kunnen gaan en toevallig goed liep. Daar zit de volgende keer.

09 Waar kan dit nog meer gebeuren?

Leren stopt meestal bij de teamgrens. Vraag expliciet wie dit verhaal niet kent en het zou moeten kennen — en spreek af wie het doorgeeft. Anders leert alleen de ploeg die de klap kreeg.

10 Als er iets misgaat, dan...

Een voornemen (“we gaan beter onderzoeken”) voorspelt gedrag nauwelijks. Een als-dan-plan wel: het koppelt een concrete situatie aan een concrete eerste zin, en die zin komt er dan vanzelf uit. Ieder vult zijn eigen zin in — niet één afspraak voor de groep.

TWEE DINGEN OM TE WETEN

Bij vraag 6 zwijg je. Dit is de vraag waar de begeleider het gesprek kan slopen. Stel hem, en houd dan je mond. Vul niet zelf in dat het “toen ook wel meeviel”, geef geen context, verdedig niemand. Laat de tien seconden lopen. Wat er dan komt — of niet komt — is het antwoord waar je voor kwam.

Reageer nooit verdedigend op een antwoord. Wie hoort dat er na het incident vooral een schuldige is gezocht en meteen uitlegt dat dat “niet de bedoeling was”, heeft het gesprek gesloten. Noteren, doorvragen, en pas bij vraag 10 kijken wat je ermee doet.