SCHADELASTBEPERKING VRAAGT OM MENSGERICHTE AANPAK

Alert en betrokken

Het aantal arbeidsongevallen in Nederland neemt ieder jaar iets af. Dat is mooi, maar veiligheid op de werkvloer én veilig werken hebben uw aandacht nog steeds nodig. Investeren in motivatie en betrokkenheid van werknemers leidt tot een substantiële daling van het aantal ongevallen. Naast een kostendaling zorgt dit voor een verhoging van de duurzame inzetbaarheid – wat zeker bij de te verwachte krapte op de arbeidsmarkt noodzakelijk is.

Als arboprofessional weet u dat bedrijfsongevallen veel verschillende oorzaken hebben: gebrek aan kennis en ervaring, onderschatting van de risico's, stress en vermoeidheid, onvoldoende motivatie, het werken met onjuiste apparatuur en gereedschappen en verkeerde werkmethoden. Alle organisatorische en technische maatregelen – waaronder veilige en goed onderhouden machines, veiligheidstrainingen, VCA, werkvergunningen en werkinstructies – blijken onvoldoende om het aantal bedrijfsongevallen verder te verlagen. Daarom moet u ook investeren in het verhogen van betrokkenheid en alertheid van uw medewerkers.

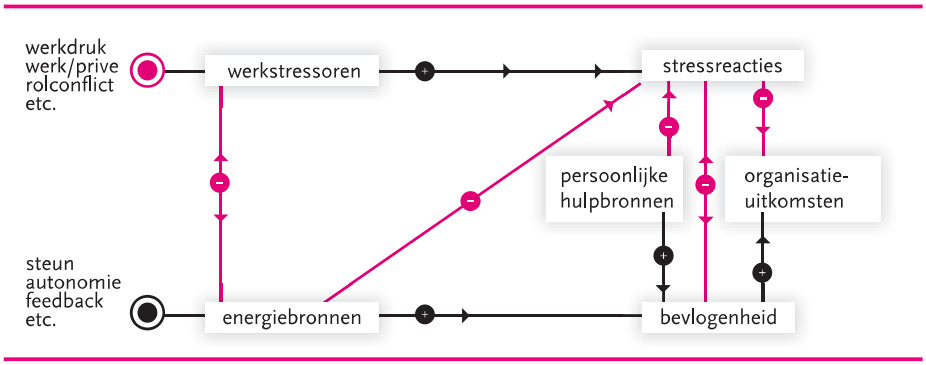
Processen

Sommige oorzaken van bedrijfsongelukken vallen onder 'job demands' (stressoren, taakeisen) en gebrek aan 'job resources' (gebrek aan motivatie). Hierdoor kunnen uw medewerkers vermoeid raken (waardoor ze een langere herstelbehoefte hebben), gebrek aan kennis en ervaring hebben. onjuiste apparatuur en gereedschappen gebruiken en verkeerde werkmethoden hanteren (onvoldoende gemotiveerd om werk te onderbreken zodat ze een klus op een veilige manier kunnen uitvoeren). Onderzoek vanuit het Job Demands-Resources-model (JD-R-model, zie de afbeelding hieronder) gaat uit van twee gescheiden processen die inzicht geven in de gemoedstoestand van medewerkers. Allereerst zijn dit job demands die naast gezondheidsproblemen de kans op ongevallen verhogen. Daarnaast zijn er energiebronnen in het werk, de job resources, die leiden tot hoge betrokkenheid (bevlogenheid) en een positieve werkhouding. Ontwikkeling, de mate van autonomie in de functie, sociale steun van collega's en leidinggevende en regelruimte zijn belangrijke energiegevers die leiden tot een positieve werkhouding – en uiteindelijk dus tot minder ongelukken.

Internationaal onderzoek heeft uitgewezen dat er een relatie is tussen betrokkenheid bij het werk en de organisatie en het aantal arbeidsongevallen. Werknemers met meer betrokkenheid bij hun werk en de organisatie hebben minder routine en begaan minder situationele veiligheidsovertredingen. Alertheid, waakzaamheid en oplettendheid kunnen incidenten en ongevallen voorkomen. Het is dus belangrijk om te zorgen dat medewerkers deze alertheid hebben, ontwikkelen of op peil houden. Zijn uw medewerkers vermoeid of minder alert, dan neemt hun manuele vaardigheid af, herkennen ze onverwachte (risicovolle) gebeurtenissen niet goed en reageren ze ook minder snel. Oorzaken van een verminderde alertheid variëren van nachtwerken tot mentale fitheid en slecht slapen.

Bioritme

Ploegen- en nachtarbeid zijn niet erg gezond voor ons lichaam. De voornaamste reden is dat ons bioritme zich niet goed kan aanpassen aan werken 's nachts en slapen overdag. Het functioneren van ons lichaam gebeurt volgens een 24-uurs ritme dat afgesteld is op activiteiten overdag en nachtelijke rust. Als mensen radicaal de tijden waarop

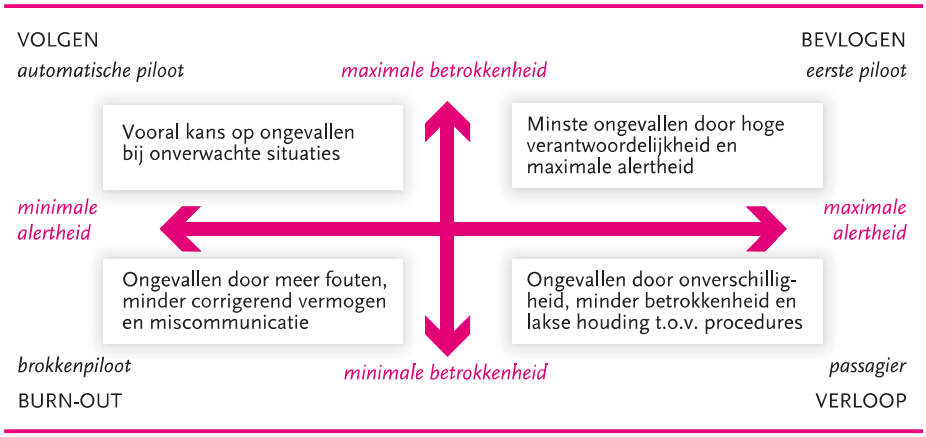


ze werken of slapen wijzigen, is het lichaam onvoorbereid en vermindert de waakzaamheid. Deze is sowieso op zijn laagste punt tussen twee en zes uur 's morgens. De alertheid neemt op deze tijden dus af, met meer ongevallen tot gevolg. Onderzoek laat zien dat medewerkers onder lichte spanning beter geconcentreerd zijn en alerter zijn. Als deze werkdruk echter aanhoudt en structureel wordt, leidt dit tot vermoeidheid. Werknemers die een hoge werkdruk ervaren zijn ook vaker betrokken bij onveilige handelingen.

Meten

Met het Job Demands-Recourcesmodel (zie hierboven) kunt u nagaan of uw medewerker maximaal betrokken en alert is. Het model deelt werknemers in vier stereotypes in:

- De brokkenpiloot ervaart een te hoge werkdruk en vertoont vermoeidheidverschijnselen, waardoor de kans op fouten toeneemt.
- De automatische piloot functioneert in normale operationele situaties goed. Door bijvoorbeeld routine vergroot een onverwachte situatie de kans op inschattingsfouten.
- De passagier is onvoldoende betrokken bij het uitvoeren van zijn taken of de organisatie. Hij negeert bijvoorbeeld een veiligheidsprocedure omdat hij een klus snel wil afronden.
- De eerste piloot is maximaal betrokken én alert is en weet hierdoor ook bij onverwachte gebeurtenissen of onder tijdsdruk de risico's van een activiteit in te schatten en daarmee de kans op veilig afronden te vergroten.



Door uw medewerkers te 'plotten' in dit kwadrant krijgt u inzicht in welk percentage medewerkers tot welk type behoort. Zo kunt u bepalen welke interventies effect hebben om uw medewerkers zowel alert als betrokken te krijgen.

Interventies

Enkele mogelijke interventies om de betrokkenheid en alertheid van uw medewerkers te verhogen af te stemmen op de organisatiespecifieke uitdagingen zijn:

- Een cultuur scheppen van vertrouwen, open communicatie, kennisdeling en samenwerking.
- Waardering uiten, complimenteren als een medewerker of een team veilig presteert.
- Leiderschapsstijlen tonen die gericht zijn op output, creëren van ruimte (autonomie in het werk), uitdagen van talent en veilig presteren en het bieden van sociale steun.
- Teamdynamiek benadrukken (elkaar aanspreken, bieden van sociale steun en stimuleren van samenwerking).
- Samenwerking tussen collega's stimuleren door eigenaarschap (direct betrokkenen zoveel mogelijk beslissingsbevoegdheid en verantwoordelijkheid geven) en zo de betrokkenheid te vergroten.
- Zichtbare betrokkenheid vanuit het management realiseren door zelf het goede voorbeeld te geven. De leidinggevende moet de trekker zijn van ongevalonderzoek en veiligheidsobservatieronden uitvoeren met focus op positieve feedback.
- Taakafhankelijkheid creëren tussen collega's, maar ook met contractors door eigenaarschap te benadrukken, teamdoelstellingen en individuele doelstellingen op elkaar af te stemmen en de individuele en teambeloning hierop af te stemmen.
- 'Gezond roosteren' toepassen dat aansluit op het bioritme van de medewerkers.
- Streven naar goed werkgeverschap door een beleid te voeren waarmee 'fit voor de functie' verankerd wordt, bijvoorbeeld door een periodieke keuring van uw medewerkers. Zo bepaalt u hun mentale en fysieke temperatuur bepalen en tijdig ingrijpen als er iets mis is.

Kortom, u heeft veel mensgerichte mogelijkheden om uw organisatie nog veiliger te maken én uw mensen duurzaam inzetbaar te houden!

Cyril Litjens, senior consultant en adviseur over veiligheidsgedrag en veiligheid bij 365, tel: 06 51 27 61 92, e-mail: cyril.litjens@365.nl, 365.nl

Gevaarlijk moe in de nachtploeg

Vermoeidheid is in zo'n 10 tot 15% van de ernstige ongevallen (mede)oorzaak. Vragenlijst- en ongevallenanalyses naar de rol van vermoeidheid bij verkeersongevallen wijzen uit dat dit tussen de 7 en 25% ligt. In onderzoek onder 4.000 ploegenarbeiders geeft 70 tot 80% van de nachtploegwerkers toe dat ze soms indut op het werk. Het aantal verwondingen tijdens de nachtploeg is tot 20% hoger dan bij de ochtendploeg. Als het alleen om de ernstige verwondingen gaat, liggen deze zelfs 80% hoger dan bij de ochtendploeg.