

VOLGENS MARRE LAMMERS KAN VEILIGHEID ALTIJD BETER

“VRAGEN STELLEN IS BELANGRIJK”

Op veiligheidsgebied gaat er veel goed in magazijnen, maar het kan altijd beter. Teamleiders, veiligheidskundigen, preventiemedewerkers en magazijnmanagers lieten zich op 13 oktober bijpraten door deskundigen, onder wie Dr. Marre Lammers van het RIVM. Haar belangrijkste boodschap: “Ga en blijf in gesprek met je medewerkers”

Uit onderzoek van het RIVM blijkt dat professionals op het gebied van arbeidsveiligheid gemiddeld zo'n 32 verschillende veiligheidsinterventies toepassen bij hun organisaties. Dat klinkt indrukwekkend, maar tegelijkertijd is het lang niet altijd duidelijk of deze interventies hun doel daadwerkelijk bereiken. Daarnaast is het de vraag of de gekozen interventie wel (voldoende) aansluit op het onveilige gedrag of de risico's in het magazijn. Dit gegeven was op 13 oktober een belangrijk thema tijdens de workshop 'Van onveilig gedrag naar kansrijke oplossing', waar Dr. Marre Lammers, wetenschappelijk medewerker arbeidsveiligheid bij het RIVM, één van de sprekers was. Samen met Michel-

le Zonneveld, wetenschappelijk medewerker van het Centrum Veiligheid bij het RIVM, ging zij in op de vraag hoe je een interventie kiest die aansluit bij de problematiek in jouw organisatie.

Effectief

Marre Lammers benadert arbeidsveiligheid wetenschappelijk. “Wat weten we over het werk van veiligheidsprofessionals en in hoeverre is hun aanpak effectief?”, zegt ze daarover. Het is volgens Lammers heel belangrijk om vooraf te bedenken wat er wordt beoogd met een bepaalde ingreep of maatregel. “Daarnaast kan voor het ene bedrijf een bepaalde maatregel prima

Tekst: Guus Peters



Het RIVM begint binnenkort een groot onderzoek naar de invloed van risicoperceptie op het naleven van veiligheidsmaatregelen in de bouw.



Dr. Marre Lammers: “Als je die vragen stelt en het antwoord hebt, kun je de juiste maatregelen nemen.”



Een magazijnemployé aan het werk. Lang niet alle maatregelen op het gebied van veiligheid bereiken daadwerkelijk hun doel.

werken, maar voor een ander bedrijf totaal niet. Er is weinig onderzoek gedaan naar hoe effectief interventies écht zijn.”

Probleemanalyse

Lammers heeft in de ruim drie jaar dat ze zich met dit specifieke onderwerp bezighoudt ontdekt dat bij het inzetten van interventies de probleemanalyse vaak ontbreekt. “Veiligheidsprofessionals zijn vaak heel gedreven, ze willen er graag voor zorgen dat medewerkers aan het eind van de werkdag weer veilig en gezond naar huis gaan. Dat is natuurlijk het grote doel. Maar: wat is het specifieke doel van een interventie die je wilt gaan inzetten? ‘De veiligheid verbeteren’ is als doel te generiek. Het gaat erom dat de oplossingen die worden bedacht écht aansluiten bij de problematiek op de werkvloer.” En daarbij spelen allerlei factoren een rol. Bijvoorbeeld jonge, onervaren mensen die soms de risico's niet zien van een bepaalde handeling. Of juist oudere medewerkers die zeggen: ‘ja hoor eens, ik doe dit werk al zó lang, mij hoeft je niets meer te vertellen.’ Dat is best te begrijpen; als je een bepaald soort werk al heel lang doet, komt daar een zekere mate van routine in.”

Eerste stap

Toch hoopt Lammers dat veiligheidsprofessionals zich hierdoor niet laten afschrikken. “Begin met de eerste stap. Kijk wat er mis gaat en kijk vervolgens wat je eraan zou willen doen.” Stel, op

één bepaalde plek in het magazijn ontstaat een *black spot*. Er gebeuren daar opvallend veel ongevallen, aanrijdingen of *near misses*, waarbij het maar net goed afloopt. “Dan moet je je afvragen hoe dat komt. Heeft de heftruckchauffeur vergeten te

“Er is weinig onderzoek gedaan naar hoe effectief interventies écht zijn”

remmen? Is het zicht op die plek heel slecht? Lopen voetgangers niet over de aangegeven paden? Die eerste stap is belangrijk. Je moet het probleem eerst goed kennen voordat je het kunt aanpakken”, stelt Lammers.

Vraag en antwoord

Of laten we een ander voorbeeld nemen. Er is een heftruckchauffeur die in het magazijn telkens een *short cut* neemt; hij neemt een gangpad dat eigenlijk éénrichtingsverkeer heeft, maar waar hij altijd even tegen de richting inrijdt. Dat gaat volgens die chauffeur altijd goed, omdat er toch nooit iemand in



dat pad loopt. “Totdat het een keertje misgaat”, zegt Lammers. “Dan is er opeens tóch iemand aangereden en vraagt iedereen zich af hoe dat heeft kunnen gebeuren.” Gesprekken met medewerkers kunnen dan volgens haar veel duidelijk maken. “Waarom neemt de heftruckchauffeur die route over dat éénrichtingspad? Komt hij tijd tekort, is het de werkdruk? Of redeneert hij: het is tot nu altijd goed gegaan, waarom zou ik iets veranderen? Kortom: wat is zijn argumentatie? Als je die vragen stelt en het antwoord hebt, kun je maatregelen nemen die aansluiten bij wat er fout gaat.”

Verder onderzoek

Het komende anderhalf jaar gaat Marre Lammers zich bezighouden met een groot onderzoek naar de invloed van risicoperceptie op het naleven van veiligheidsmaatregelen in de bouw. “Dan gaan we uitpluizen welke onderdelen van risicoperceptie hierbij een rol spelen. Experts beoordelen risico's als kans maal effect. Bij mensen die geen expert zijn in het beoordelen van risico's

“Oplossingen moeten écht aansluiten bij de problematiek op de werkvloer”

spelen rationale, maar ook emotionele overwegingen een rol in de beoordeling van risico's. Niet alleen de kans en het effect, maar ook waarden, normen, een positief of negatief beeld over een onderwerp en ideeën (die al dan niet kloppen) over het risico spelen een belangrijke rol”, zegt Lammers.

Dataset

Het onderzoek begint met een-op-een-gesprekken. “We gaan eerst interviews houden met werknemers in de bouw en daarna via vragenlijsten extra onderzoek doen, om meer mensen te kunnen bereiken. Dat levert een grote dataset op; zowel kwalitatieve data uit de interviews als kwantitatieve data uit de vragenlijst hebben een belangrijke waarde voor het onderzoek”, aldus Lammers. De resultaten van dit onderzoek kunnen vervolgens helpen bij het begrijpen waarom interventies hun doel niet bereiken en dat levert weer een belangrijke bijdrage aan het helpen ontwerpen van effectievere interventies. Marre Lammers kijkt met grote belangstelling uit naar de komende tijd. “Ik ben van nature heel nieuwsgierig en dat is bij deze vorm van toegepast onderzoek een prettige eigenschap. En het mooiste is: de resultaten uit dit onderzoek kunnen ook worden toegepast in de praktijk.” ●●●



“Voor het ene bedrijf kan een bepaalde maatregel prima werken, maar voor een ander bedrijf totaal niet.”



Een heftrucktraining voor alle medewerkers kan de veiligheid verhogen.

STAPPENPLAN NUDGING

Een stappenplan om nudging toe te passen in het magazijn is te vinden op www.evofenedex.nl/kennis/magazijn/gedrag-beinvloeden. Meer informatie over het onderzoek staat op www.lerenvoorveiligheid.nl/nudgingexperiment-naar-veilig-werken-met-heftrucks.