

Driehoek van Heinrich en het belang van melden

Vaak weten leidinggevenden in bouwbedrijven niet dat er incidenten plaatsvinden op hun eigen bouwplaatsen. Er gebeuren op bouwplaatsen heel veel bijna-ongevallen waarover niet wordt verteld. Niet uit onwil maar simpelweg omdat veel medewerkers (en leidinggevenden) er het belang niet van inzien. Gewetensvraag: weet jij wat er allemaal gebeurt op jouw bouwplaats(en)? Veel leidinggevenden van bouworganisaties zeggen bij de vraag naar incidenten: 'Bij ons gebeurt er nooit iets', en dat menen ze oprecht, er zijn immers geen ongevallen.

Het ontbreken van daadwerkelijke ongevallen betekent natuurlijk niet dat er niets gebeurt op de bouwplaatsen. De driehoek van Heinrich helpt om te zien hoe ongevallen en bijna-ongevallen met elkaar in verband staan. Voor elk dodelijk ongeval zijn er een paar honderd ongevallen met verzuim en vele duizenden ongevallen zonder verzuim en vele tienduizenden bijna-ongevallen. (De exacte cijfers verschillen tussen verschillende werkvelden: de cijfers in de bouw liggen anders dan die in de landbouw of industrie.)

Dit betekent dat je er baat bij hebt om zicht te krijgen op de bijna-ongevallen waar we vaak niets van horen of zien. Want van onder naar boven redenerend kun je zeggen dat voor elke honderd gevaarlijke situaties er tien ongevallen zonder verzuim en één ongeval met verzuim is. Van deze gevaarlijke situaties (of incidenten) kunnen we leren, in de hoop ongevallen met verzuim en uiteindelijk een dodelijk ongeval te voorkomen. Zicht hebben op deze bijna-ongevallen is geen garantie, maar biedt wel mogelijkheden om te leren en de nodige maatregelen te nemen.

Kijk naar de piramide en je beseft dat je je geen illusies moet maken: er gebeurt elke dag wel ergens iets. Ook al is het iets kleins waar je geen acht op slaat. Een timmerman die zichzelf op de duim slaat beschouwt dit niet als een bijna-ongeval. Het is niet zo dat je met al deze incidenten iets moet doen. Belangrijk is dat je er zicht op hebt, dan kun je altijd nog beslissen of je ook actie moet ondernemen. Om zicht te krijgen op wat er speelt is het van belang dat het melden van incidenten normaal wordt. Aan jou als leidinggevende dan de schone taak om een cultuur te creëren waarin melden normaal is.



Praktische tips om het melden van incidenten te vergroten

Veel bouwers weten niet wanneer er een incident is. De eerder genoemde blauwe duim na mislukte klap met de hamer is geen incident maar een stomigheidje dat het melden niet waard is. Daarnaast: bouwers schamen zich, melden is niet stoer en melden is omslachtig. En als je al een melding doet, dan hoor je er nooit meer wat over. Dit zijn factoren die het melden van incidenten tegenhouden.

Wat kun je doen om te zorgen dat jouw medewerkers incidenten vaker melden?

Kijkend naar de net genoemde factoren zijn er een paar zaken die je kunt aanpakken. In deze volgorde:

1. Zorg dat ieder **beseft** wat een incident is.
2. Zorg ervoor dat melden **de norm** is.
3. Zorg voor een **simpele afhandeling**.
4. Zorg voor **opvolging** na een melding: doe er echt wat mee!

Begin eens met vragen stellen

Dat zijn stappen waar je als leidinggevende de verantwoordelijkheid voor kunt nemen. De vraag is hoe mensen gaan begrijpen wat incidenten zijn en welke het waard zijn om te melden. Voorbeelden van incidenten waarbij je de vraag moet stellen of ze het melden waard zijn:

- iemand stapt per ongeluk van het bordes van de rolsteiger zonder valbeveiliging, valt een halve meter, geen letsel.
- iemand loopt onaangelijnd op schuin dak en glijdt een meter naar beneden maar stopt tijdig.
- een los vervoerde, zware schepbak valt tijdens het vervoer uit de bak van een shovel; valt één meter naast een collega.
- tijdens graafwerkzaamheden wordt een kabel stukgetrokken zonder dat het electroshock oplevert.
- iemand snijdt zich met een mes in de vinger.

Om vooruitgang in te boeken in het melden van incidenten, begin je gewoon met het stellen van wat vragen. Door deze vragen krijg jij meer zicht op wat er gebeurt en creëer je bewustwording bij anderen. Hieronder hebben we wat vragen gegeven die je kunt stellen bij een bezoek aan de bouwplaats.

Vragen om meer zicht te krijgen op meldingen/bijna-incidenten

Hebben jullie weleens een pleister nodig?

Is er deze week nog wat fout gegaan?

Wat had van jou beter gemogen? Wat had handiger gekund?

Wat zou je volgende keer anders doen?

Ben je nog gestruikeld de laatste tijd?

Wanneer was jouw helm/bril/etc. echt nodig?

Wanneer heb je voor het laatst een collega uitgelachen?

Welke collega heeft altijd wat? Wat dan?

Wanneer schrok je voor het laatst?

Welke verbetering heb je voor het laatst aangebracht?

Wat weten we allemaal maar doen we niets aan?

Is er wel eens iets gebeurd ondanks dat je jouw helm/bril/etc. op had?

Wat zie je over het hoofd?

Welke lichamelijke klachten heb je?

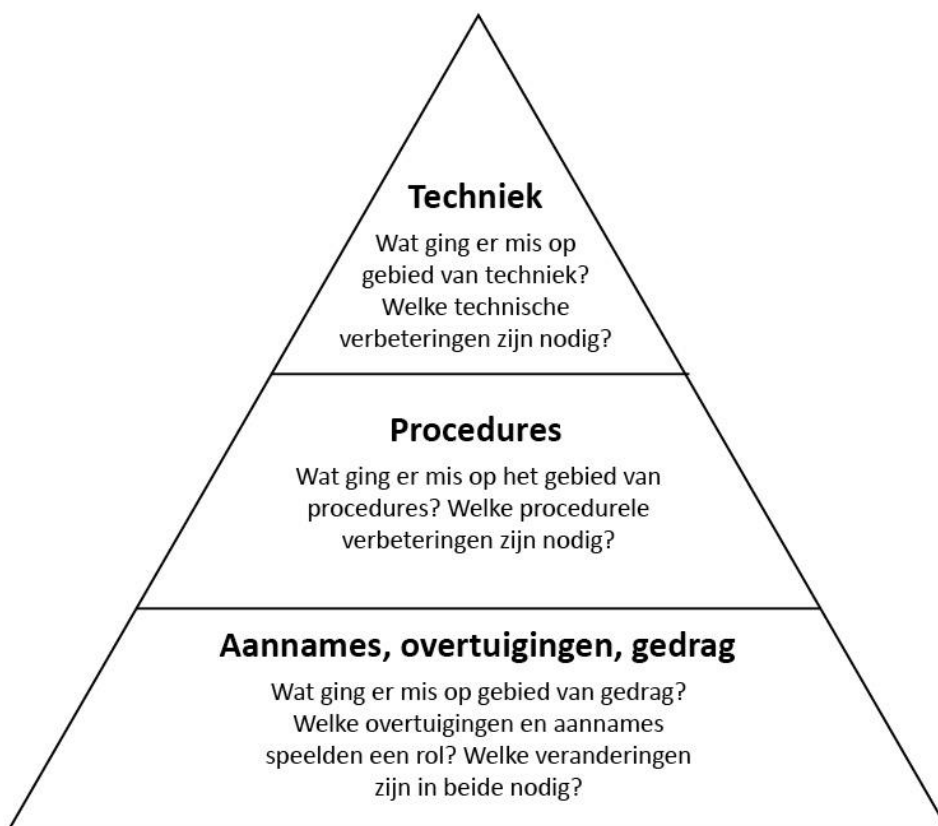
Wanneer dacht je voor het laatst: 'Zo, dat ging maar net goed?'

Ken je een collega die blij mag zijn dat hij nog leeft?

De TPG-driehoek en het onderzoeken van incidenten

De driehoek Techniek Procedure Gedrag (TPG) leert dat je bijna-ongevallen kunt bekijken op drie verschillende niveaus: techniek, procedures en gedrag/overtuigingen/aannames. Bij elk van die niveaus horen verschillende vragen. Het blijkt dat veel ongevalsanalyses blijven steken op het niveau van techniek ('Er ontbreekt een veiligheidspal aan deze machine') of procedures ('De medewerker hield zich niet aan de richtlijn voor het gebruik van verreikers'). Dat kunnen belangrijke bevindingen zijn maar vaak zit er achter die techniek en procedures iets niet goed op het vlak van gedrag, overtuigingen of aannames. Een goede analyse van een incident neemt dat niveau ook mee.

- Wat waren volgens jou de technische omstandigheden?
- Welke procedures en regels waren hier belangrijk?
- Wat waren overwegingen voor de betrokkenen om te doen wat ze deden?



Driehoek TPG en incidenten-onderzoek - Bron: VLink

Het kan helpen om vragen te stellen op al deze niveaus. Dat kan je namelijk veel leren over onderliggende overtuigingen en gedachten over veiligheid. En als er niet-helpende gedachten en overtuigingen zijn, kunnen die de winst die je kunt boeken op techniek of procedures soms helemaal ongedaan maken.

5 x Waarom?

Een simpele maar doeltreffende manier om bij ongevalsanalyses terecht te komen op het niveau van gedrag en overtuigingen, is '5 x Waarom?'. Wie begint bij de vraag hoe een ongeval kon gebeuren en bij elk antwoord de 'waarom' vraag stelt, komt vaak uit bij overheersende overtuigingen en normen.

Een eenvoudig voorbeeld:

Een man is tijdens het aanbrengen van een anker in een scheur van de rolsteiger gevallen en heeft daarbij zijn arm gebroken. Het volgende gesprekje volgt tussen de vakman (V) en diens uitvoerder (U):

U: Hoe komt het dat je gevallen bent?

V: Ik stapte even achteruit om te zien of ik de juiste afmetingen had en daarmee stapte ik van het bordes.

U: Waarom ben je niet tegen de valbeveiliging aangelopen?

V: De valbeveiliging was nog niet aangebracht.

U: En hoe komt het dat die er nog niet zat?

V: Ja, het was maar één enkel anker dat we moesten plaatsen, de voeg was al uitgeslepen en we moesten de rolsteiger dus alleen maar opzetten omdat we de vorige keer niet het juiste anker mee hadden. En om nu voor die kleine handeling op net twee meter, alle hekken te plaatsen...

U: En waarom plaats je in dat geval de hekken niet?

V: Ja, we liepen al achter op schema en ik wou graag de verloren tijd weer goed maken. Het is toch belangrijk dat we onze planning halen!

U: Dat is ook belangrijk maar hoe komt het dat op dat moment de planning voor jou belangrijker is dan jouw eigen veiligheid?

V: De afgelopen weken heb ik al een paar keer een vervelend gesprek gehad met de projectleider omdat we later klaar waren dan gepland. Hij was niet aan het dreigen, hoor, maar hij liet wel duidelijk merken dat hij erg baalde van het feit dat we achterlopen. En daarom denk ik dan 'Kom, laten we dit maar snel doen, anders krijgen we weer gedonder'.