



Veiligheid voorop: geluk op de werkvloer 2

Compliance? Een ondernemer wil rustig slapen!..... 3

Tebodin en Arbo Support: een ideale tandem in Geleen 5

Column van Walter Zwaard 6

op www.arbosupport.nl o.a.:

Inspectie SZW lanceert toolbox grondwerkzaamheden.

'Actieplan Arbeidsveiligheid werkt'.

Onderzoeksraad: veiligheid in bouw, gezondheidszorg en chemische industrie moet.

Arbo Support

Leerlooierstraat 141
3194 AB Hoogvliet
T. (010) 21 61 144
F. (010) 21 61 155
E. office@arbosupport.nl

Een nieuwe lente, een nieuw...

Het heeft even geduurd, maar de winter is nu dan toch echt definitief voorbij. Vroeger het startsein voor de voorjaars schoonmaak. Zover willen we bij Arbo Support niet gaan, maar het leek ons wel een mooi moment op een en ander een beetje op te frissen. Vandaar dat u deze nieuwsbrief in een 'nieuw jasje' aantreft. Een handzamer formaat, een rustigere typografie en beter aansluitend bij de andere communicatiemiddelen die we hanteren.

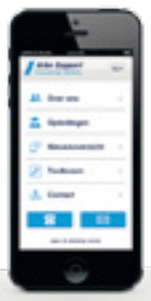
Digitale nieuwsbrief

Deze nieuwsbrief is ook als PDF te lezen op onze website. Op de site kunt u ook aangeven of u liever uitsluitend de digitale versie of de gedrukte uitgave wilt ontvangen. Maar een gratis abonnement op beide versies kan natuurlijk ook!

Mobiele website

De website van Arbo Support is nu ook aangepast voor gebruik op smartphones en tablets. Voortaan scrollt u gemakkelijker door de pagina's en worden afbeeldingen sneller gedownload. Handig voor onderweg of om even snel een 'toolbox' te downloaden!

Kijk op www.arbosupport.nl



NVVK-prijs voor scriptie

Onze vorige nieuwsbrief (januari 2013) opende met een artikel over de HVK-scriptie 'De invloed van landenculturen op multinationale projecten' van Rinie de Dreu. Ook de Nederlandse Vereniging voor Veiligheidskunde (NVVK), hét kennisplatform voor veiligheidkundigen, beoordeelde deze scriptie als zeer belangrijk. Vandaar dat Rinie zijn scriptie beloofd zag met de NVVK-prijs voor de Veiligheidskunde.

Uit het juryrapport: 'In deze tijd van globalisering is dit een zeer relevant onderwerp. Doorgaans wordt alleen naar het taalprobleem gekeken, maar deze auteur heeft de non-verbale communicatie centraal gesteld. Om die reden verdient deze scriptie bijzondere aandacht. De vakjury raadt arbo-professionals aan aandachtig kennis te nemen van de inhoud van dit rapport.'



Veiligheid voorop: geluk op de werkvloer

“Hoe kan ik iemand effectief aanspreken op zijn onveilig gedrag?” Dit was de hoofdvraag tijdens een bijeenkomst van zo’n dertig veiligheidskundigen van Arbo Support op 20 februari jongstleden. In de bibliotheek van Hotel New York werden zij ‘bijgepraat’ over de observatieprogramma’s die zij namens Arbo Support kunnen aanbieden aan hun cliënten.

Bart Mutserts, operationeel manager, schetste in zijn inleiding hoe observatieprogramma’s onderdeel zijn van BBS-programma’s en VCA-P, maar ook een op-stapje kunnen zijn op de ‘**Cultuurladder**’:



In de ‘**berekenende**’ fase zitten de ondernemingen die net starten met hun observatieprogramma’s, waarover Cor Plasmans zijn collega’s leerde dat een goede voorbereiding en de juiste manier van aanspreken van wezenlijk belang zijn. Het ‘samen zoeken’ naar

een veilige oplossing, in de hoop dat in de toekomst onveilige situaties vermeden zullen worden. En denk ook eens aan een schouderklopje als de zaken wél in orde zijn...

De hoofdmoot van deze middag was weggelegd voor Juri Klaric, trainer en coach, die namens Arbo Support diverse cliënten op managementniveau traint en adviseert.

Doel van zijn training is om de ‘mindset’ van iedereen binnen de onderneming zó te veranderen. Door een verbeterde veiligheidscultuur kan het bedrijf - vanaf de ‘berekende’ trede - één of twee stappen stijgen.

Hij onderscheidt drie verschillende ‘culturen’, die door de aanwezigen maar al te goed herkend worden: de **machocultuur**, gebaseerd op angst en ‘bazengedrag’; de **regelcultuur**, waar de hiërarchie ervoor zorgt dat de motivering ontbreekt en de **inzicht-**

cultuur, waar veiligheid voorop staat en er geluk op de werkvloer ontstaat. Of zoals Peter van Dobben de Bruyn al jaren zegt: “Veiligheid rendeert!”. Het doel van de training is te leren om met elkaar gelijkwaardig in gesprek te komen over bedrijfsveiligheid, in een open dialoog en gericht op zelfinzicht. Het gaat er om, dat veilig werken de enige optie wordt als het gaat om persoonlijk welzijn.

Vooraf formuleert Klaric zijn **SHARP-model**:

- **Stel jezelf belangstellend op**
- **Houding zonder oordeel**
- **Aandacht voor risico’s**
- **Relatiebewust**
- **Problemen oplossen en afspraken maken**

Je leert jezelf aan te passen aan je gesprekspartner, zonder oordeel vooraf, met aandacht voor de risico’s, om de nader inzicht te geven in zijn doen en laten. Het wordt een vraaggesprek in plaats van eenrichtingsverkeer. Een gesprek dat uitloopt in het maken van duidelijke afspraken.

Normaal werkt Juri tijdens zijn training samen met een beroepsacteur,

iemand die van professioneel reageren zijn beroep heeft gemaakt. Deze middag neemt hij zelf deze rol op zich, om enkele deelnemers te laten ervaren welke onverwachte antwoorden je in een dergelijk gesprek kunt verwachten.

Vervolgens werden de deelnemers in groepen verdeeld om zelf te ervaren wat het betekent om in een bepaalde 'cultuur een gesprek aan te gaan met iemand die duidelijk onveilig aan het werk is. Dat het in dit geval ging om

een dialoog tussen collega's, maakte het er niet gemakkelijker op, maar de inleving ging zelfs zo ver, dat een van de deelnemers spontaan in een vreemde taal begon te spreken...

Het was duidelijk dat je mensen traint om zelf te gaan nadenken over hun eigen veiligheid. En vandaaruit te handelen. En zo'n werkwijze dient vervolgens door het gehele bedrijf te worden omarmd. *Langetermijndenken* dus!



Ton Prins: "Compliance-onderzoek? Niet moeilijk, wel lastig!"



Compliance? Een ondernemer wil rustig slapen!

"Het tegenovergestelde van compliance is feitelijk puinruimen." Aan het woord is Ton Prins, mede-oprichter en veiligheidskundige van Arbo Support. "Als je namelijk niet voldoet aan wet- en regelgeving, ben je gewoon in overtreding en kun je op een gegeven moment een onderzoek van de overheid verwachten, met alle gevolgen van dien..."

Compliance, het werken volgens de geldende wet- en regelgeving, is inmiddels een begrip in de industriële sector. En incidenten als bij Odfjell en Chemiepack hebben er voor gezorgd dat controle door de overheid er alleen maar strenger op wordt.

Maar gelukkig zijn er ook steeds meer ondernemers die beseffen dat de gestelde regels uitsluitend bedoeld zijn om de veiligheid te verbeteren. Vandaar dat Arbo Support steeds vaker wordt ingeschakeld voor een compliance-onderzoek en voor advies

om compliance binnen zo'n bedrijf te incorporeren en te borgen.

Het geheel van wetten en regels is zeer complex, waardoor het kan gebeuren dat de interpretatie van een ondernemer niet overeenkomt met de eisen van de wetgever. Dat is vaak lastig anticiperen op een bezoek van bijvoorbeeld de arbeidsinspectie. "Een compliance-onderzoek is niet moeilijk", aldus Prins, "maar het is wel lastig." "Het is lastig om zelf een onafhankelijk, kritisch oordeel te vellen over je eigen handel en wandel. Uiteindelijk vereist zoiets een gezonde portie wantrouwen. Bovendien kost het veel tijd en focus en is het niet altijd even duidelijk wat de overheid van je verwacht."

De Arbowet is duidelijk over wát de overheid van een bedrijf verwacht. Het is een stelsel van voorschriften met een bepaald doel voor ogen: de gezondheid en veiligheid van de werknemers. Hierbij gaat het er niet



om hoe een bedrijf zelf zo'n doelstelling invult, maar wat het bedrijf er controleerbaar aan doet om dat doel te bereiken. En die route is niet altijd even gemakkelijk, omdat de wet vaak geen exacte invulling voorschrijft. Bij milieuvergunningen ligt dat anders. Die zijn specifiek toegespitst op een bedrijf en bevatten over het algemeen middelvoorschriften die veelal 'SMART' zijn. Het zijn spelregels waarbinnen gewerkt kan worden. Ze zijn gemakkelijk meetbaar en dus beter te controleren. Maar ook hier geldt dat ze onderdeel moeten zijn of worden van de 'company standard'. Het wordt dan een 'interne compliance'.

Hoe gaat een goed compliance-onderzoek in z'n werk? OHSAS 18001 en ISO 9001 zijn internationaal erkende normen voor veiligheidsmanagement en kwaliteitsmanagement. Hierin wordt aangegeven wat de criteria zijn en hoe de registratie geregeld

dient te worden. Eigen periodieke controles vormen een vast bestanddeel en worden getoetst door certificerende instanties.

Een compliance-audit is geen solo-actie; het gaat om een samenspel tussen gebruiker en auditor. Wat is de beste oplossing bij conflicterende regelgeving? Wat staat er in de wet en wat wordt er verwacht? Wat is de bandbreedte waarbinnen we opereren? En wat is de veiligste route om te komen tot het beste resultaat?

"Dit is vaak het moment waarop Arbo Support in beeld komt. Wanneer een voorschrift niet eenduidig is, proberen we eerst de ondernemer en wetgever op één lijn te krijgen voordat er een onderzoek plaatsvindt. Dat scheelt tijd en onnodige energie", zegt Prins.

Nadat is vastgesteld dat aan een voorschrift is voldaan, is het van groot belang dat het bedrijf daarna ook blij-

vend de regels hanteert. Dit is vaak het moeilijkste: de borging binnen het managementsysteem. Voor je het weet ontstaat er slijtage en voldoet het bedrijf niet meer aan de wettelijke normen. Maar wat erger is: met het risico van ongevallen van milieutechnische of persoonlijke aard. Daarom is het belangrijk om onderdelen van de regelgeving te koppelen aan vaste processen en/of aan 'eigenaren'. Zo blijft het geheel 'on going' en is er iemand verantwoordelijk voor het blijvend naleven van een voorschrift. Maar ook de wet- en regelgeving is aan verandering onderhevig. En hoe bij te houden welk nieuw wetsartikel nou juist in uw bedrijfsproces van belang kan zijn?

Daarom gaat Arbo Support voor continuïteit en niet voor een gunstig resultaat bij een eenmalige audit. "Een ondernemer wil immers geen verrassingen; hij wil rustig kunnen slapen." besluit Ton Prins. ■

Meer weten over effectief communiceren?

Bekijk de toolbox: scan de QR-code met je smartphone of tablet, of type deze URL in je browser: <http://goo.gl/3Z2N2B>





Tebodin en Arbo Support: een ideale tandem in Geleen

Als je midden op een 'draaiend' industrieterrein een nieuwe fabriek gaat bouwen, hoe ga je dan om met alle veiligheidsproblemen die daarbij horen? Die vraag leggen we voor aan Vincent Grijfrath, projectleider van Arbo Support, en Guido Vleugels, construction manager van Tebodin. Samen bewonen ze tijdelijk een kantoorcontainer op het indrukwekkende Chemelotterrein in Geleen.

Vincent en Guido kennen elkaar al een paar jaar en weten duidelijk wat ze aan elkaar hebben: "Tebodin is een belangrijke opdrachtgever", zegt Vincent, "en samen hebben we vorig jaar nog een groot project bij Huntsman in Rotterdam zeer succesvol afgesloten". "Hier, in Geleen, is Tebodin

door DSM Fibre Intermediates uitgenodigd de bouw van een nieuwe sulfaatfabriek te realiseren. En als je op een dergelijke bouwplaats in de piekuren met zo'n 300 man aan het werk bent, is de expertise van Arbo Support onontbeerlijk", vult Guido aan.



Guido Vleugels (l) en Vincent Grijfrath (r): een ervaren tandem...

Tebodin is een internationaal advies- en ingenieursbureau met wereldwijd meer dan 4000 medewerkers die vanuit zo'n 50 kantoren opereren. In Nederland heeft Tebodin 9 kantoren, verspreid door het land. Met consultancy en engineering, aangevuld met project- en constructiemanagement, bedient Tebodin zowel grote als kleine opdrachtgevers.

De samenwerking met Arbo Support, als het om de invulling van veiligheidsaspecten gaat, bestaat inmiddels al heel wat jaren en wordt steeds intensiever.

Bouwen in een industriële omgeving, te midden van operationele installaties met allemaal eigen productietechnische risico's, vereist extra scherpte van alle betrokken partijen. Daarom verleggen Tebodin en Arbo Support al in een vroeg stadium hun aandacht voor veiligheid naar voren, door potentiële subcontractors vooraf al op hun eigen locatie te auditeren. Zo worden onaangename verrassingen voorkomen of kan er eventueel tijdig worden bijgestuurd. >

Wat dit werk ook bijzonder maakt, zijn de uitgebreide regelgeving en de procedures. Daarom wordt er gezamenlijk gezorgd voor een 'vertaalslag'. Zo wordt het ook voor medewerkers die niet gewend zijn in dit soort omgevingen te werken, begrijpbaar en dus gemakkelijker naleefbaar.



Naar mate de werkzaamheden vorderen en er in de constructiefase meer partijen bij betrokken raken, zijn er ook meer veiligheidkundigen nodig. Samen met de veiligheidkundigen van subcontractors ontstaat er straks één team, dat waakt over de veiligheid van de mensen en waar zo nodig kan ingrijpen.

De planning is dat midden 2014 de nieuwe sulfaatfabriek de oude fabriek gaat vervangen. "En dan zit er weer een gezamenlijke klus op." besluit Vincent.

Benieuwd of ze samen weer een nieuw project weten te vinden... ■



Walter Zwaard

column

Inspiratie uit het ziekenhuis

Als kind had ik al een uitgesproken niet-pluis-gevoel bij witte jassen. Injectienaalden vond ik vreselijk. Voor een simpel bezoekje aan de tandarts was ik dagenlang van slag. *'Iedere dokter heeft zijn eigen kerkhof'*, luidde de volkswijsheid en dat was vast niet voor niets. Ik nam mij voor om een ziekenhuis alleen in uiterste nood te bezoeken. Met sirene en zwaailicht. Vastgebonden op een brancard.

Toen ik mij veel later met risico's en veiligheid bezighield, kwam ik de witte jassen zelden tegen. Geen wonder, de arts beperkte zich tot letsels. Hij wachtte af wie er verscheen in zijn spreekkamer. Hij had niets te maken met preventie in de boze buitenwereld. En risico's binnen de spreekkamer bestonden nog niet, ook al ging er wel eens wat mis. De patiënt kende zijn plaats: "Dokter, wat vervelend voor u". Dat vond de dokter ook. Van patiëntveiligheid en medische missers had nog niemand gehoord.

Het is verbijsterend dat de medische wereld decennialang het zwijgen kon opleggen aan haar 'klokkenluiders'. Maar het klimaat is intussen veranderd. Niemand weerspreekt nog dat jaarlijks tweeduizend mensen in Nederlandse ziekenhuizen sterven door

vermijdbare fouten. De veiligheid in de zorg is de laatste tijd overdadig in het nieuws. Meestal is het slecht nieuws: onnodige operaties, overbodige ziekenhuisopnames, onjuiste diagnoses, verkeerd voorgeschreven of toegediende medicijnen.

Elk veiligheidsthema, van verkeersveiligheid tot patiëntveiligheid, kent missers, want de techniek, organisaties en vooral mensen zijn onvolmaakt. 'Operators', van autobestuurders tot piloten en chirurgen, maken nu eenmaal fouten. Het ziekenhuis leert ons dat een taboe op operatorfouten de vooruitgang van veiligheid belemmert. Daarnaast is iedereen mondiger en uitgebreider geïnformeerd sinds alle denkbare informatie te vinden is op internet. Dat geldt niet alleen voor patiënten maar ook voor werknemers en omwonenden.

Passend communiceren, fouten benoemen en verantwoording nemen is essentieel bij het omgaan met risico's. Het ziekenhuis kan ons daarbij inspireren, ook al is mijn afkeer van de witte jassen nooit verdwenen. Mij zien ze niet in een ziekenhuis. Alleen in noodgevallen op die brancard. ■