



White paper

WV veilig werken Index 2015

Inhoud

Elk jaar gebeuren er in Nederland ongeveer 220 duizend bedrijfsongevallen. Dat zijn werk gerelateerde ongevallen waardoor een werknemer minstens een dag moet verzuimen. Niet alleen is dit getal erg hoog - 600 per dag! -, het is bovendien al 10 jaar stabiel. Veiligheid op het werk lijkt het regelmatig te verliezen van zwaarder wegende economische factoren. Wij zijn niet tevreden met de status van veiligheid op het werk en zien vooral verbeterkansen op het vlak van bewustzijn en gedrag. Het onderzoek dat u nu leest peilt de status van Veilig Werken anno 2015 en doet aanbevelingen om een echte doorbraak te kunnen realiseren.

Inhoud

Inleiding	3	Samenvattend	9
Onderzoeksmodel	4	Dankzegging	10
Overzicht van resultaten	5	Vragenlijst	11
Ambities & uitdagingen	8		

Inleiding

Het zou vanzelfsprekend moeten zijn dat je veilig kunt werken. Alle medewerkers zouden na elke werkdag weer heelhuids thuis moeten komen. Toch is de realiteit anders. Zelfs in onze moderne Nederlandse samenleving gebeuren er dagelijks 600 aan werk gerelateerde ongevallen (bron: CBS¹) waarvan de impact minimaal een dag verzuim is voor het slachtoffer. Dit komt neer op 220.000 slachtoffers op jaarbasis. Deze Veilig Werken Index onderzoekt wat de status is van Veilig Werken in Nederland anno 2015, en doet daarbij aanbevelingen om het aantal bedrijfsongevallen drastisch terug te brengen.

¹ Centraal Bureau voor de Statistiek, url: <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/arbeid-sociale-zekerheid/publicaties/artikelen/archief/2013/2013-3866-wm.htm>

Onderzoeksmodel

Organisaties vertonen een hoge volwassenheid op veiligheidsgebied op het moment dat zij structureel 'zeer veilig' scoren en bovendien een duurzame organisatie hebben die deze hoge score in stand kan houden.

Internationale maatstaven voor veiligheid die door onder andere de petrochemische en farmaceutische industrie gebruikt worden zijn de LTIF (Lost Time Injury Frequency: aantal ongevallen met minstens één werkdag verzuim per miljoen gewerkte uren) en de TRIF (Total Recorded Injury Frequency: aantal gemelde incidenten per miljoen gewerkte uren).

Modellen ten behoeve van het kunnen meten van duurzaamheid op veiligheid bestaan eigenlijk nauwelijks, of zijn niet beschikbaar in het publieke domein. Om die reden heeft Atos Consulting haar klaverbladmodel ingezet om een toetsing te kunnen laten plaatsvinden op een viertal aspecten waarop deze duurzaamheid getoetst wordt:

1. **Processen** - de mate waarin een organisatie heldere effectieve processen heeft gedefinieerd en geïmplementeerd, met daarin o.a. een heldere rolverdeling en proceseigenaarschap
2. **Systemen & Infrastructuur** - de mate waarin o.a. IT systemen ondersteunend zijn in het realiseren van bedrijfsmatige doelen betreffende veiligheid
3. **Mens & Cultuur** - de mate waarin medewerkers betrokken worden en de manier waarop de cultuur een positieve bijdrage levert aan veiligheid
4. **Management & Organisatie** - de mate waarin de organisatiestructuur alsook de aansturing van de organisatie in dienst staan van de realisatie van veiligheidsdoelen

In het onderzoek is door middel van een serie stellingen nagegaan hoe organisaties zichzelf beoordelen op de vier elementen van het klaverblad. Het achterliggende idee van dit model is dat echte volwassenheid op een bepaald vlak pas gerealiseerd kan worden als de verschillende elementen met elkaar in balans zijn. Als voorbeeld: strak gedefinieerde veiligheidsprocessen werken niet goed samen met een bedrijfscultuur waarin veiligheid onbelangrijk gevonden wordt.

In het onderzoek is tevens gevraagd naar de mate van tevredenheid en naar uitdagingen en obstakels in de realisatie van veiligheidsdoelen. De enquête is via persoonlijke uitnodigingen verspreid en via social media zoals twitter en LinkedIn. In de periode 15 januari tot 15 februari heeft een totaal van 48 mensen de vragenlijst volledig ingevuld. Het merendeel van deze groep is werkzaam in het HSE (Health Safety Environment) domein, waardoor ondanks de kleine sample grootte de validiteit van de gegevens van redelijke waarde wordt geschat.

Figuur 1: het Atos Consulting Klaverblad model



Overzicht van resultaten

Hoe veilig werken wij?

Veiligheid is voor een belangrijk deel een emotioneel gevoel. Je voelt je veilig of niet. Tegelijkertijd zijn er de eerder genoemde internationale KPI's die de harde waarheid weergeven. Onderstaande tabellen geven beide invalshoeken weer. Uit de data blijkt dat de helft van de respondenten een zeer hoge feitelijke veiligheid heeft.

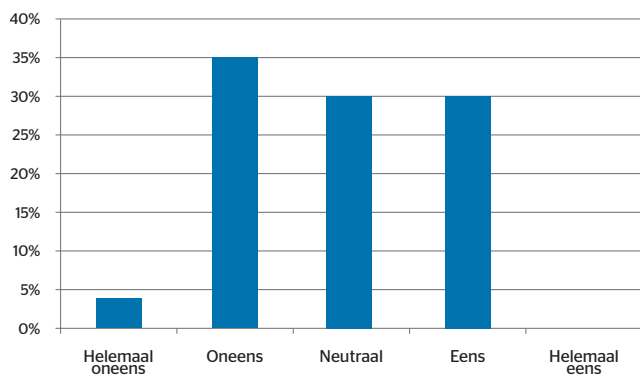
Veiligheid gezien langs de klaverblad invalshoeken

AC stelt dat om een succesvolle organisatie te zijn (en te blijven) het nodig is dat de verschillende aspecten van bedrijfsvoering met elkaar in balans zijn. Dit geldt ook voor veilig werken.

Gemiddeld scoren de vier aspecten ongeveer gelijk, tussen neutraal en eens op de stellingen.

Interessante verschillen treden echter wel op als er gekeken wordt naar de verschillen in branche en naar de verschillen in functies van de respondenten.

Figuur 2: Wij zijn tevreden over de huidige veiligheidssituatie van ons bedrijf (percentages)

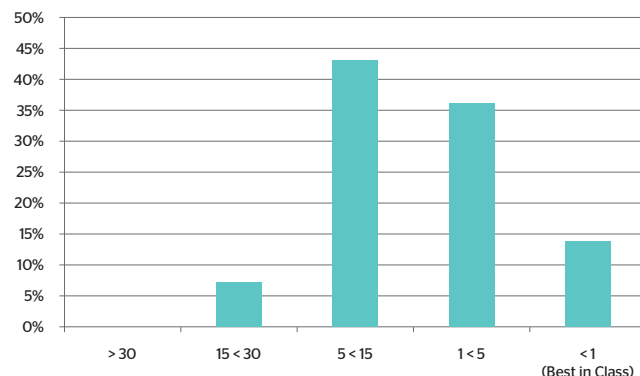


Onderstaand figuur geeft aan dat er belangrijke verschillen zijn tussen de verschillende sectoren, alsook tussen de verschillende functies van respondenten. Het is op zich geen verrassing om te zien dat de sector 'delfstoffen' erg hoog scoort. Van deze sector is bekend dat, onder leiding van het vooruitstrevende Dupont uit Amerika, er al decennia lang programma's

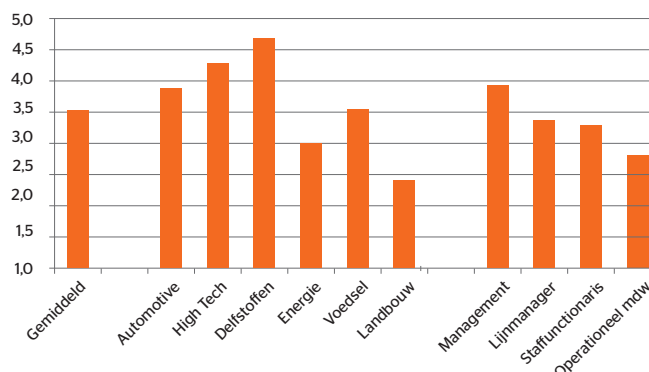
lopen om veiligheid op een hoger plan te tillen. Het feit dat de landbouwsector de rij sluit is mogelijk te wijten aan het feit dat deze sector zeer gefragmenteerd is en het economisch niet gemakkelijk heeft. Hierdoor zijn sector brede initiatieven moeilijker te realiseren en is de focus van de afgelopen decennia vooral geweest op overleven en minder op veiligheid.

Opvallend is wel dat het management een (veel) positiever beeld heeft dan de hiërarchische lagen daaronder. Waarbij aangetekend moet worden dat het gros van slachtoffers van onveilig werken niet op kantoor werkt maar op een meer fysieke werkvloer. Dit interessante gegeven is terug te vinden in alle sectoren, en wordt hieronder per klaverblad ook verder toegelicht.

Figuur 3: Wat is het aantal gemelde incidenten per miljoen gewerkte uren (TRIF = Total Recorded Injury Frequency)? (percentages)



Figuur 4: gemiddelde van alle scores over de 4 aspecten van klaverblad heen. NB. Leeswijzer: 1=helemaal oneens; 2=oneens; 3=neutraal; 4=eens; 5=helemaal eens.



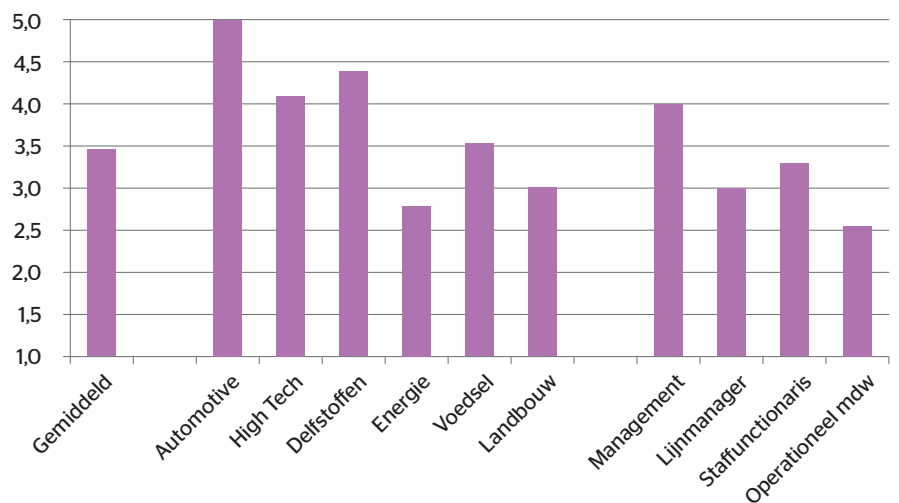
Processen

Het aspect Processen gaat over de mate waarin een organisatie heldere effectieve processen heeft gedefinieerd en geïmplementeerd, met daarin een heldere rolverdeling en proceseigenaarschap.

De verschillen binnen de sectoren en tussen de verschillende hiërarchische lagen zijn groot. Vooral de vraag over "op de hoogte zijn over het incidentmonitoringproces" scoort relatief laag. Opvallend hierin is dat het management aangeeft dat dit goed geregeld is, en de medewerkers juist stellen dat dit niet zo is (management 3,8 versus operationeel medewerker 2,0).

Dit is een zorgelijk gegeven, aangezien het mogelijk van negatieve invloed kan zijn op de mate waarin snel en helder melding wordt gemaakt van incidenten.

Figuur 5: de scores voor de Processen stellingen NB. Leeswijzer: 1 = helemaal oneens; 2 = oneens; 3 = neutraal; 4 = eens; 5 = helemaal eens.



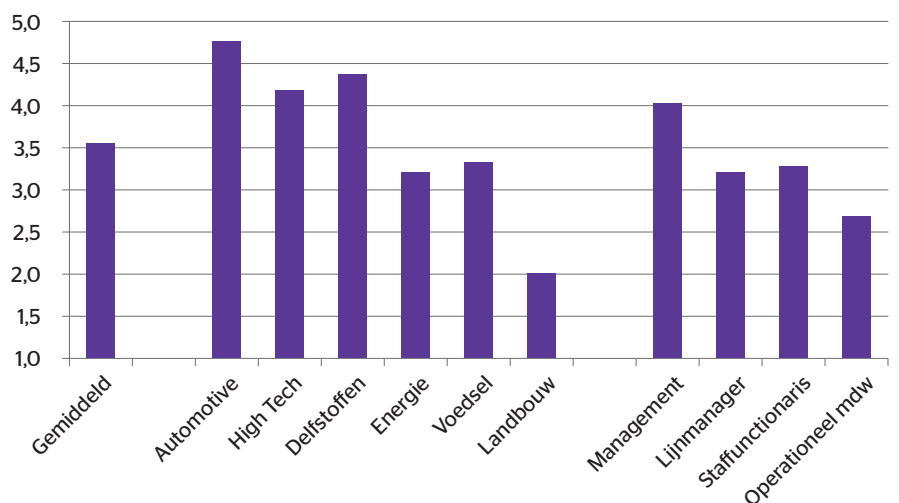
Systemen & Infrastructuur

Het aspect Systemen & Infrastructuur gaat over de mate waarin onder andere IT systemen dienend zijn in het realiseren van bedrijfsmatige doelen betreffende veiligheid.

De verschillen binnen de sectoren en tussen de verschillende hiërarchische lagen zijn groot. Vooral de vraag over 'jaarlijkse verplichte trainingen' scoort relatief laag, waarbij aangetekend moet worden dat management deze veel hoger scoort dan operationele medewerkers (management 3,9 versus operationeel medewerker 2,0).

Dit kan betekenen dat er zeer verschillende beelden bestaan over het nut en noodzaak van veiligheidsprogramma's; mocht dit zo zijn dan is dit zorgelijk en zal het afleiden van focus op veiligheid.

Figuur 6: de scores voor de Systemen & Infrastructuur stellingen NB. Leeswijzer: 1 = helemaal oneens; 2 = oneens; 3 = neutraal; 4 = eens; 5 = helemaal eens.



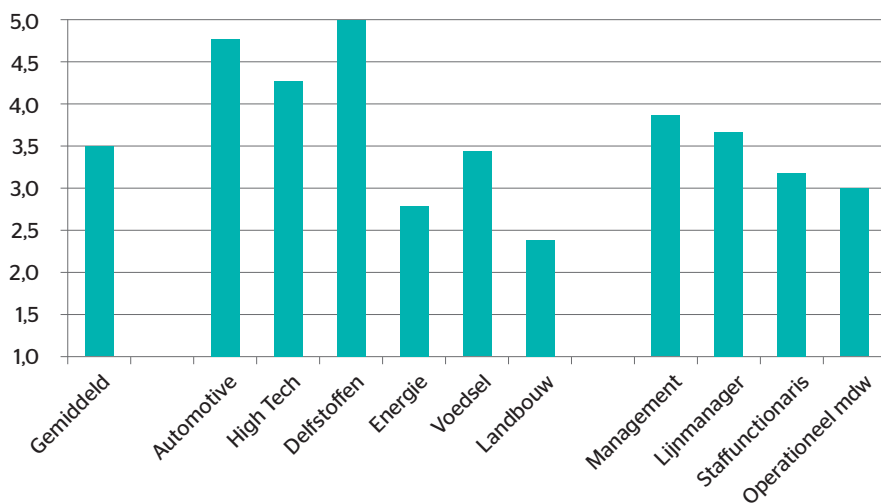
Mens & Cultuur

Het aspect Mens & Cultuur gaat over de mate waarin medewerkers betrokken worden en de manier waarop de cultuur een positieve bijdrage levert aan veiligheid.

De verschillen binnen de sectoren zijn groot, de verschillen tussen de verschillende hiërarchische lagen zijn beperkt. De vragen over 'je vrij voelen om het productieproces stil te leggen' en 'niet navolging van veiligheidsregels levert altijd een waarschuwing op' worden relatief lager gescoord.

Daarnaast is het zo dat het grootste verschil tussen hiërarchische lagen zich ook in de 'je vrij voelen om het productieproces stil te leggen' vraag ligt (management 3,6 versus operationeel medewerker 1,8). Het management denkt dat iedereen het productieproces mag en kan stilleggen als dat voor de veiligheid vereist is, terwijl de werkvloer dat niet durft.

Figuur 7: de scores voor de Mens & Cultuur stellingen NB. Leeswijzer: 1 = helemaal oneens; 2 = oneens; 3 = neutraal; 4 = eens; 5 = helemaal eens.



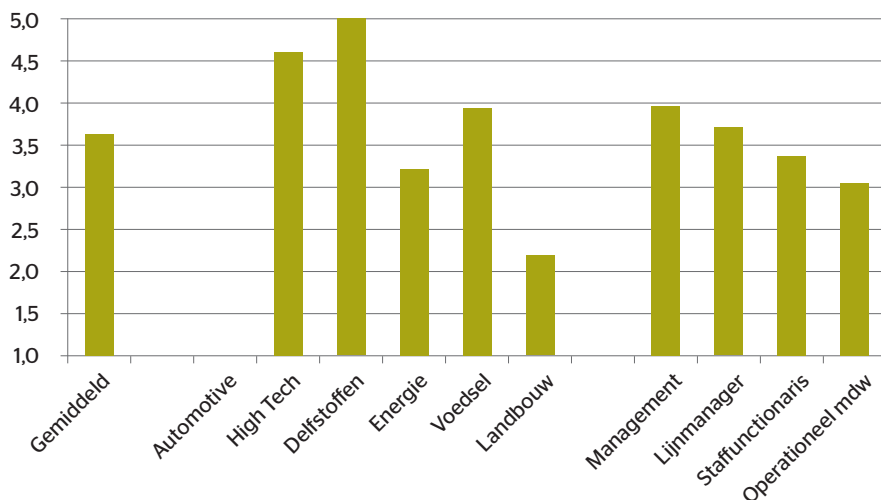
Management & Organisatie

Het aspect Management & Organisatie gaat over de mate waarin de organisatiestructuur en de aansturing van de organisatie in dienst staan van de realisatie van veiligheidsdoelen.

De verschillen binnen de sectoren zijn groot, de verschillen tussen de verschillende hiërarchische lagen zijn beperkt. De vragen over 'veiligheid komt altijd op de 1e plaats' en 'management is leading by example' worden relatief lager gescoord.

Bovendien valt op dat management onder de indruk is dat veiligheid structureel in allerlei overlegstructuren besproken wordt, terwijl de operationele laag aangeeft dat dit niet het geval is (management 4,3 versus operationeel medewerker 2,5).

Figuur 8: de scores voor de Management & Organisatie stellingen NB. Leeswijzer: 1 = helemaal oneens; 2 = oneens; 3 = neutraal; 4 = eens; 5 = helemaal eens.



Ambities & uitdagingen

Terwijl de algemene scores op de stellingen een zeer mager Hollands zesje laat zien, geven de antwoorden op de vraag over ambitie en uitdagingen een zeer helder beeld: men is niet tevreden, en wil snel echte verbeteringen maken in het veiliger maken van de organisatie.

Opvallend hierin is om vast te stellen dat het gros van de ambitie in de zachte hoek zit: bewustzijn, collectieve verantwoordelijkheid, eigenaarschap, elkaar aanspreken, cultuur en houding & gedrag. Uiteraard worden ook specifiekere ambities benoemd zoals meer/betere veiligheidsaudits, verhogen van aantal verbeter-suggesties, realiseren nul fatale ongevallen en verkrijgen 100% meldingen van risico's en incidenten. Wat er dient te gebeuren is dus helder.

De obstakels die genoemd worden die in de weg staan van de realisatie van de doelen zijn van significante aard en ook verrassend homogeen. Deze uitdagingen worden vooral gezien op een viertal aspecten.

1. Hoe kunnen wij van veiligheid meer een collectieve verantwoordelijkheid maken?
2. Hoe kunnen wij het wantrouwen en scepsis wegnemen bij medewerkers?
3. Hoe kunnen wij de procedurele kant effectief en efficiënt inrichten, volledig 'dienstbaar'?
4. Hoe kunnen wij de veiligheid zo positioneren dat het top of mind wordt en blijft?

Samenvattend & toekomst

Er is structureel nog onvoldoende aandacht voor veilig werken. Het resultaat hiervan is dat het aantal ongevallen onacceptabel hoog is en erger nog, dat dit cijfer al meer dan 10 jaar stabiel is. Een integrale aanpak waarbij alle facetten van het klaverblad aan bod komen biedt kansen om deze trend te doorbreken. Dit betekent dat er aandacht moet zijn voor processen én mens & cultuur én infrastructuur & systemen én management & organisatie.

De doelen die men voor ogen om echte voortgang te boeken hebben voor een belangrijk deel te maken met mindset en houding & gedrag. Daarnaast hebben de uitdagingen die de realisatie van de ambitie in de weg staan ook voor een groot deel hiermee te maken.

Atos Consulting is ervan overtuigd dat de juiste inzet van technologie een belangrijke bijdrage kan leveren in een verbeterprogramma. Enkele voorbeelden:

- ▶ Gaming kan helpen om bewustzijn en gedrag op een innovatieve en effectieve manier aan te pakken, daar waar traditionele trainingsmethodes dit niet gelukt is;
- ▶ Data analytics kan helpen om beter de link tussen oorzaak en gevolg te begrijpen, alsook als signaalfunctie door voorspellingen te doen;

- ▶ Enterprise Social Networks (ESN) kunnen helpen om de dialoog op gang te krijgen en te houden, alsook om de collectieve verantwoordelijkheid te voeden en ideeëneratie een platform te geven
- ▶ Mobiliteitsoplossingen kunnen helpen door informatie altijd beschikbaar te stellen, alsook met het aanmoedigen en makkelijker maken van het "100% meldingen" doel.

Deze, en andere technologische oplossingen, zijn voorbeelden van Technology Enabled Culture Change. Waar het echter mee begint is een organisatiebrede mindset om veilig werken écht aan te pakken. De Life Savers Game (www.lifesaversgame.nl) die voor de spoorsector is ontwikkeld is een succesvol voorbeeld die dit krachtig uitstraalt.

Dankzegging

Atos Consulting dankt de respondenten voor het invullen van de vragenlijst. Het onderzoeksteam bestaat uit Roel Zuidema, Rutger Fichtinger, Jesse Thewissen, en Bas Stroeken.

Geïnspireerd door dit onderzoek en aangevuld met andere ervaringen en observaties heeft Bas Stroeken op 3 maart jl. een onofficiële (Engelstalige) presentatie gehouden. Tijdens Atos Consulting Inspires heeft Bas gesproken over de verantwoordelijkheid die wij samen moeten nemen om het verontrustend hoge aantal slachtoffers als gevolg van bedrijfsongevallen in Nederland terug te dringen. Een video-opname van de talk is bereikbaar via www.atosconsulting.nl. Klik op het Veilig Werken? Game on! logo om naar de video te gaan. De video is genaamd: "Safety at work: a wake-up call".



Vragenlijst

De stellingen die gebruikt zijn in de vragenlijst op de vier aspecten van het klaverblad zijn:

Management & Organisatie

1. De organisatie heeft een heldere en stimulerende visie op het vlak van veilig werken.
2. Veiligheid wordt ten minste maandelijks besproken in operationeel, tactisch, en strategische overleggen.
3. Veiligheid komt bij ons altijd op de eerste plaats, ook al heeft dit negatieve consequenties voor planningen of budgetten.
4. Op het vlak van veilig werken is het voltallige management "leading by example" binnen ons bedrijf.
5. Onze verwachtingen van derden (bv. inhuur) zijn exact hetzelfde als van onze eigen

Systemen & Infrastructuur

1. Uit onze interne communicatie blijkt duidelijk dat veilig werken consequent een top prioriteit is.
2. Iedereen (eigen mensen en inhuur) is verplicht om jaarlijks een minimaal aantal veiligheidstrainingen te volgen.
3. Binnen onze organisatie zijn coaches / agents actief die de dialoog over veiligheid continue stimuleren.
4. Wij stellen, te allen tijde, alle middelen ter beschikking die nodig zijn om veilig werken te faciliteren.
5. Onze systemen faciliteren het melden van veiligheidsrisico's en incidenten.

Mens & Cultuur

1. Communicatie omtrent veiligheid wordt aangepast aan de behoefte en functie van de ontvanger.
2. Iedereen voelt zich vrij om een collega, ongeacht functie, te wijzen op een onveilige situatie.
3. Het niet navolgen van veiligheidsvoorschriften levert in onze organisatie altijd een waarschuwing op.
4. Wij zijn een lerende organisatie en implementeren voortdurend verbeterpunten die voortkomen uit evaluaties of ideeën van medewerkers.
5. Iedereen, ongeacht functie, voelt zich vrij om het (productie)proces stil te leggen indien er een potentieel onveilige situatie optreedt.

Processen

1. Wij hebben een helder en realistisch stappenplan om onze visie op veiligheid gerealiseerd te krijgen.
2. Iedereen in ons bedrijf is zich bewust van zijn/haar rol in het waarborgen van veiligheid.
3. Als er geld nodig is om onze veiligheid te verbeteren, dan is dit onmiddellijk beschikbaar.
4. Het incidentmonitoring proces (identificeren, melden, uitwerken, informeren, implementeren, controleren) werkt goed binnen ons bedrijf.
5. Alle medewerkers zijn op de hoogte van de inrichting van het incidentmonitoring proces.

Over Atos

Atos SE (Societas Europaea) is toonaangevend in digitale services en heeft een jaaromzet van 9,1 miljard euro. Het bedrijf biedt werk aan 86.000 collega's in 66 landen. Wereldwijd levert Atos aan haar klanten IT-services in vier domeinen: Consulting & Systeemintegratie, Managed Operations & BPO, Cloud Operations, Big Data & Beveiligingsoplossingen en transactiediensten via Worldline, de Europese leider in de markt voor betaaloplossingen en transactiediensten. Met haar diepgaande technologische expertise en kennis van industriële sectoren ondersteunt zij klanten in de volgende marktsectoren: Defensie, Gezondheidszorg, Manufacturing, Media en Nutsvoorzieningen, Publieke Sector, Retail, Telecom en Transport.

Atos focust op het aanbieden van zakelijke technologie die klanten vooruit helpt en in staat stelt hun onderneming van de toekomst te creëren. Atos is de wereldwijde IT-partner voor de Olympische Spelen en Paralympische Spelen en staat genoteerd aan de Euronext Paris market. Atos opereert onder de namen Atos, Atos Consulting, Atos Worldgrid, Bull, Canopy en Worldline. Bezoek voor meer informatie nl.atos.net.

Voor meer informatie:

Neem contact op met: Bas Stroeken bas.stroeken@atos.net

nl.atosconsulting.net

Atos, the Atos logo, Atos Consulting, Atos Worldgrid, Worldline, BlueKiwi, Bull, Canopy the Open Cloud Company, Yunano, Zero Email, Zero Email Certified and The Zero Email Company are registered trademarks of the Atos group. March 2015 © 2015 Atos