



Wat verleidt werknemers om bewust van bekende regels af te wijken?

(Non)compliance bij monteurs in de energiedistributie.

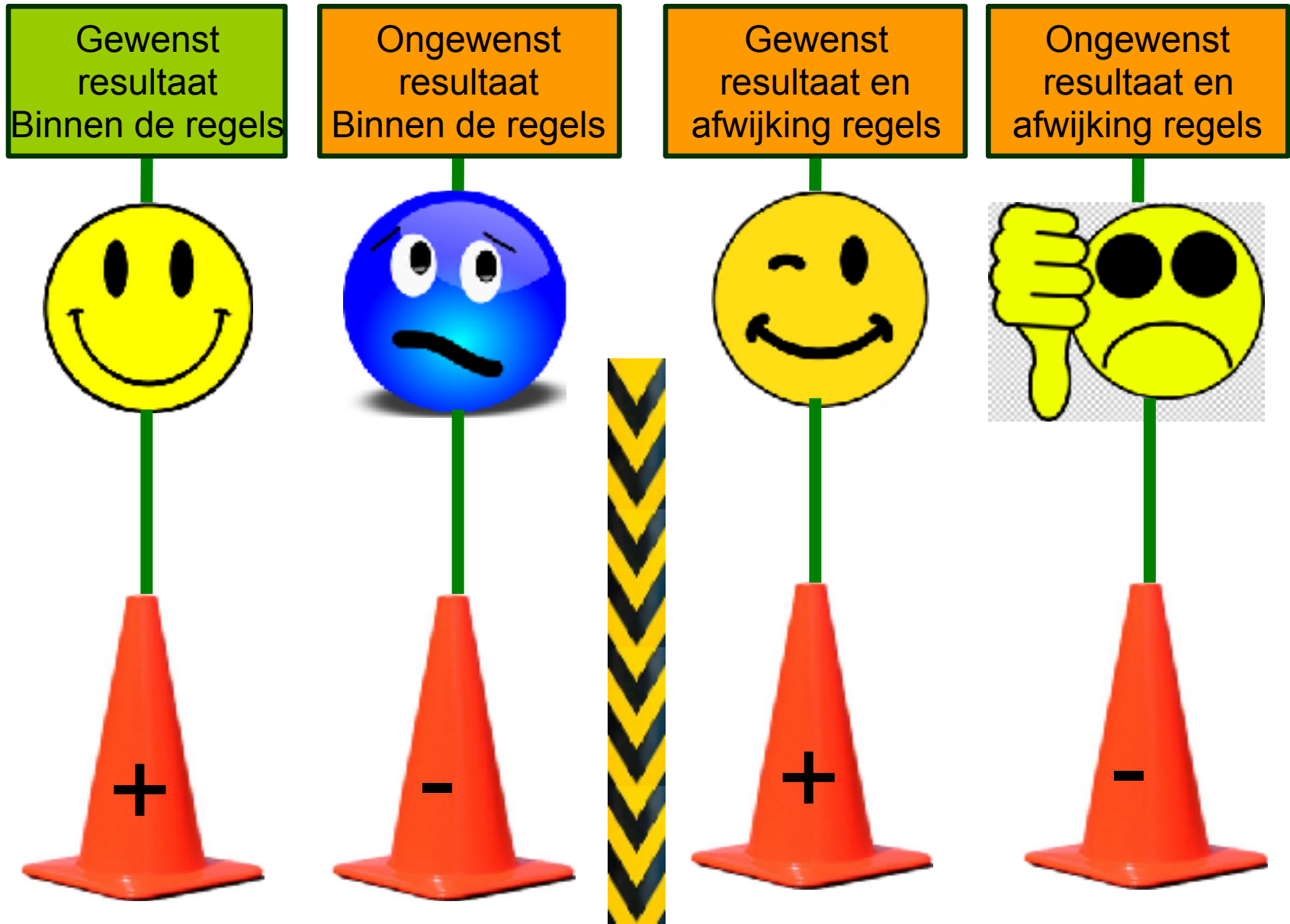
Th.A.M. de Bruin

MoSHE scriptie.

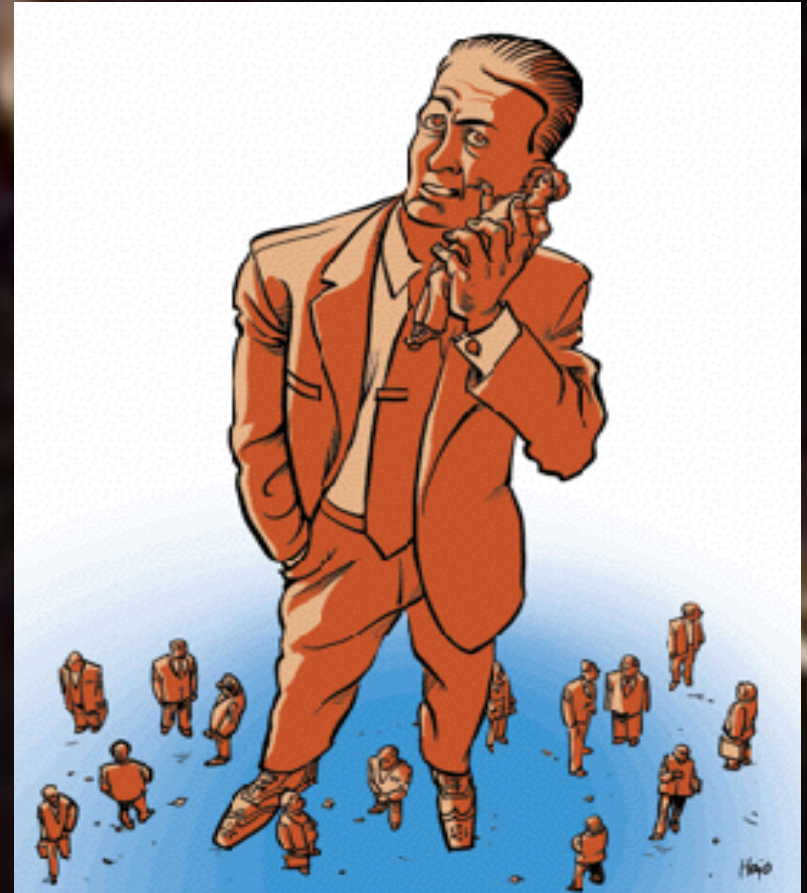
Presentatie Symposium Instituut voor
Veiligheid en Milieu

1-6-2017

Resultaten en Compliancy



Even voorstellen: Henk en Bob



Bob ziet:

Gewenst
resultaat en
afwijking regels



Ongewenst
resultaat en
afwijking regels



Regels volgen:
gemakkelijk
& garantie voor
resultaat

Henk ervaart

Gewenst
resultaat en
afwijking regels



Ongewenst
resultaat en
afwijking regels



Regels volgen:
lastig en geen
garantie op
resultaat

Henk & Bob

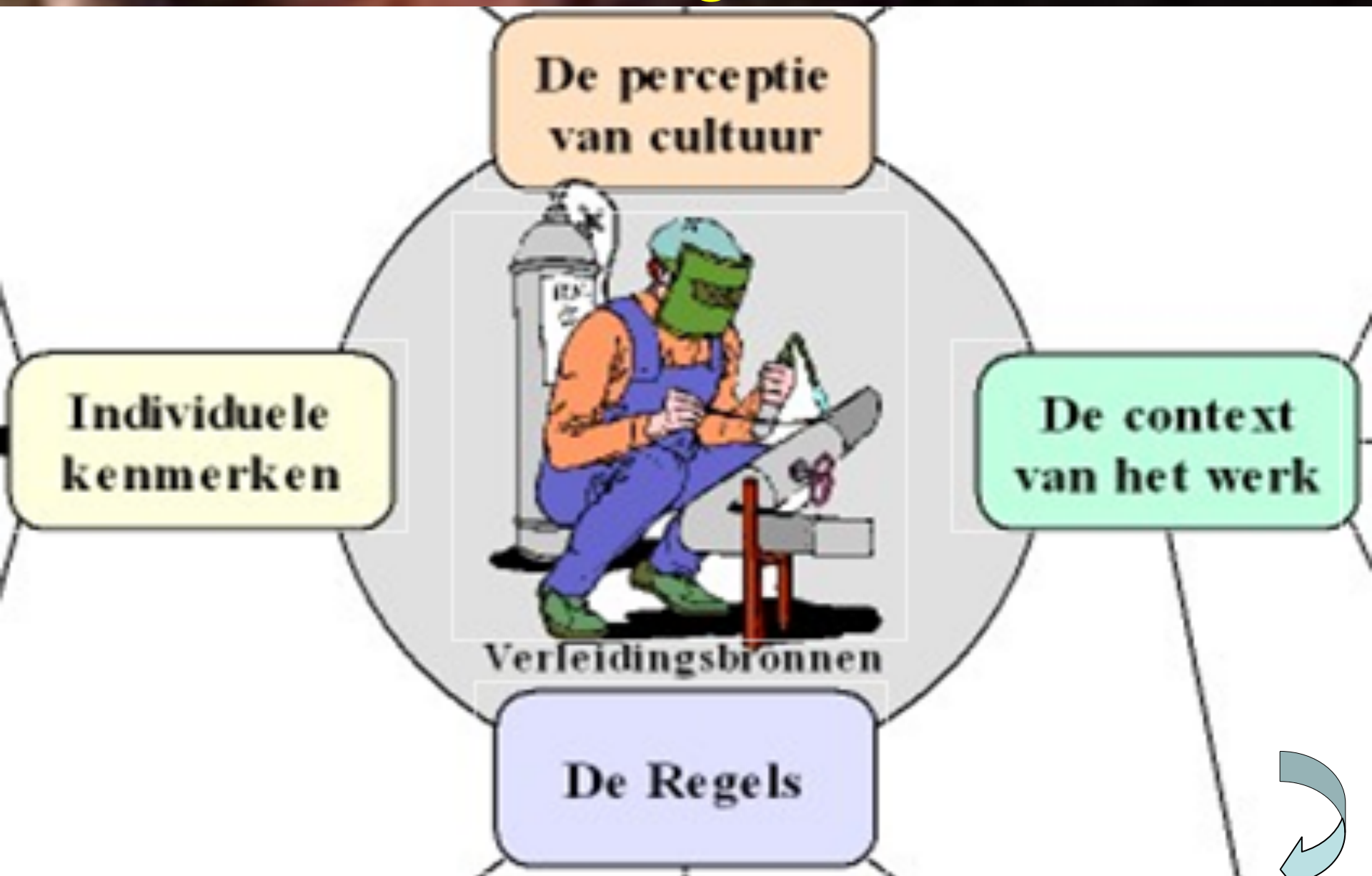
Regels volgen:
lastig en geen
garantie op
resultaat



Regels volgen:
gemakkelijk
& garantie voor
resultaat

-Wil je echt een verbetering bereiken? Dan moet Bob er realistischer tegenaan gaan kijken. Waarom wijkt Henk eigenlijk van de regels af?

Verleidingsmodel



Elk van deze factoren kan in dit verleden een rol spelen in de vormgeving van de werkomgeving, maar het is belangrijk om te weten dat deze factoren niet alleen de werkomgeving beïnvloeden, maar ook de werknemers zelf.

Veiligheid is gebaat met effectievere paradigma's

- 'oude'paradigma
- Regels volgen is eenvoudig
- 'effectiever'
- Regels volgen is lastig tot complex en vereist soms 'bovenmenselijke' skills.

Veiligheid is gebaat met effectievere paradigma's

- 'oude'paradigma
- Niet gevolgde regels zijn een oorzaak.
- 'effectiever'
- Niet gevolgde regels hebben een oorzaak.

Veiligheid is gebaat met effectievere paradigma's

- 'oude'paradigma
- Train mensen in (kennis van) procedures.
- 'effectiever'
- Train mensen in feitelijke gedragingen bij onverwachte omstandigheden.

Veiligheid is gebaat met effectievere paradigma's

- 'oude'paradigma
- Regels beschrijven de werkelijkheid en leiden tot een goed resultaat.
- 'effectiever'
- Regels zijn per definitie onvolledig en geven nooit garantie op een goed resultaat.

Veiligheid is gebaat met effectievere paradigma's

- 'oude'paradigma
- Gedrag kan gestandaardiseerd worden met regels en dat is goed voor de stabiliteit.
- 'effectiever'
- Mensen (en hun gedrag) zijn per definitie verschillend en die variatie verhoogt de veerkracht.

Veiligheid is gebaat met effectievere paradigma's

- 'oude'paradigma
- Incidenten moeten objectief onderzocht worden om de oorzaak te achterhalen.
- 'effectiever'
- Zowel incidenten als successen zijn een bron van informatie.

Praktijk voorbeeld Gaslekken

-De regel: Nooit werken in de gevaarlijke zone

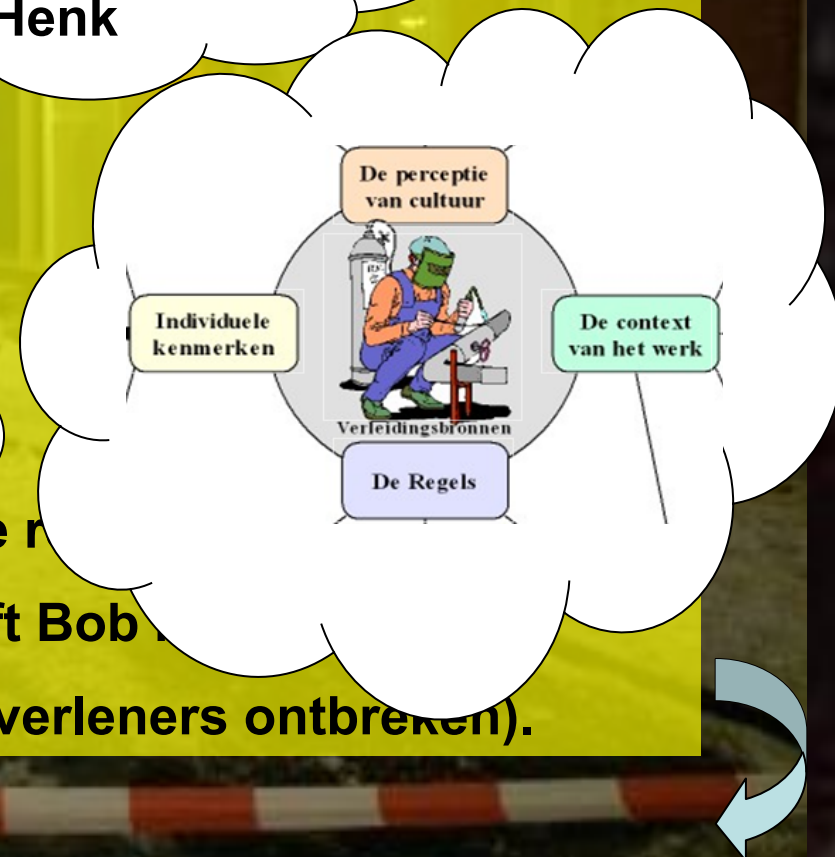
Verschillende
zienswijze Bob en
Henk

-Al jarenlang:

- Spreekt Bob Henk daarop aan.
- Henk blijft het toch doen.

-Henk heeft redenen, zoals:

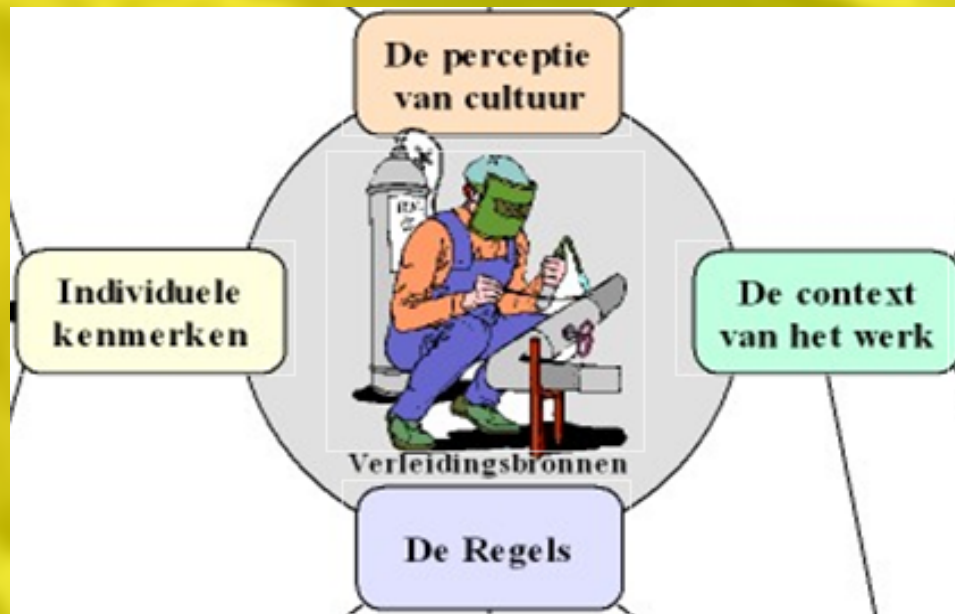
- Wil ontruimingen voorkomen
- Denkt dat het werk niet binnen de regel valt
- Vertrouwt Bob niet helemaal (blijft Bob niet overtuigen)
- Staat er te vaak alleen voor (hulpverleners ontbreken).



Randvoorwaarden succesvolle interventies

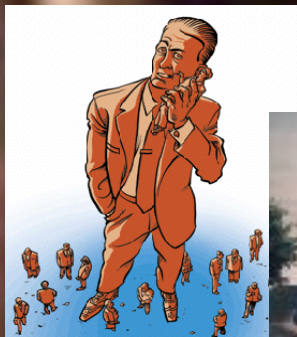
1) Managementparadigma aanpakken (realisme).

2) Interventies op 4 fronten tegelijk:



3) Betrek de mensen maximaal

De interventie



De zienswijze (paradigma)
van Bob



Individuele
kenmerken



Perceptie van Cultuur



Perceptie van de regels

Organisatie van het
werk



Resultaat



Kinderdagverblijf Gouda ontruimd na gaslek
(Dec. 2012)



Dertig woningen ontruimd gaslek Pijnacker
(nov. 2012)



Huizen ontruimd in Rijsenhout na gaslek
Nov. 2012



Ontruiming in Capelle door gaslek
Dec. 2012

Voorbeeld 2
Snij-incidenten

aanvankelijk

- “Ze moeten gewoon beter opletten.”
- Messen verbieden.
- Exacte werkwijze voorschrijven.
- Door veiligheidskundigen en management bedachte en bekrachtigde ‘regels’.
- Implementatie via Toolbox (powerpoint).
- Resultaat...nihil. Er was slechts een extra probleem bij gekomen (compliance).

Nieuwe aanpak

- 350 jaar snij-ervaring betrokken.
- Alle verboden vervallen.
- Aansluiten bij persoonlijke werkwijze.
- Aansnijden van kabels is een ambacht. Dat verbeter je niet met een powerpoint toolbox.

- Heb ik de juiste werkhouding zodat ik bij uitschieten voorkom dat ik mezelf (of een collega) verwond?

Sortering Kabelmessen		Bij voorkeur geschikt voor het aansnijden van:				Verkrijgbaar bij:
Model	Bijzonderheden	Buiten-mantel	Binnen-mantel	Loos	Papier	
	• Rechte rug, dikke kling • Ergonomisch handgreep • Kunststof bekleed lemmet rug ter vermijding van kortsluitingen • Met beschermkap		X	X	X	Magema: MAG408973 Fabrikant: Knipex
	• Gebogen rug. • Geschikt voor kleinere diameters • Half rechte, half ronde kling • Met beschermkap	X	X		X	Magema: MAG119262 Fabrikant: Lemp
	• Kling met smal, recht mes • Geschikt voor fijn kabelwerk • Met beschermkap	X	X	X	X	Magema: MAG1103042 Fabrikant: EB
	• Gebogen rug met haakkling • Geschikt voor verwijderen kabelmantel • Met beschermkap ! Let op, alleen gebruiken na instructie door iemand met ervaring	X				Magema: MAG408975 Fabrikant: Knipex

4 jaar later

- Waar zijn onze snij-incidenten gebleven?



Wat verleidt werknemers om bewust van bekende regels af te wijken?

(Non)compliance bij monteurs in de energiedistributie.

VRAGEN?

Repressie

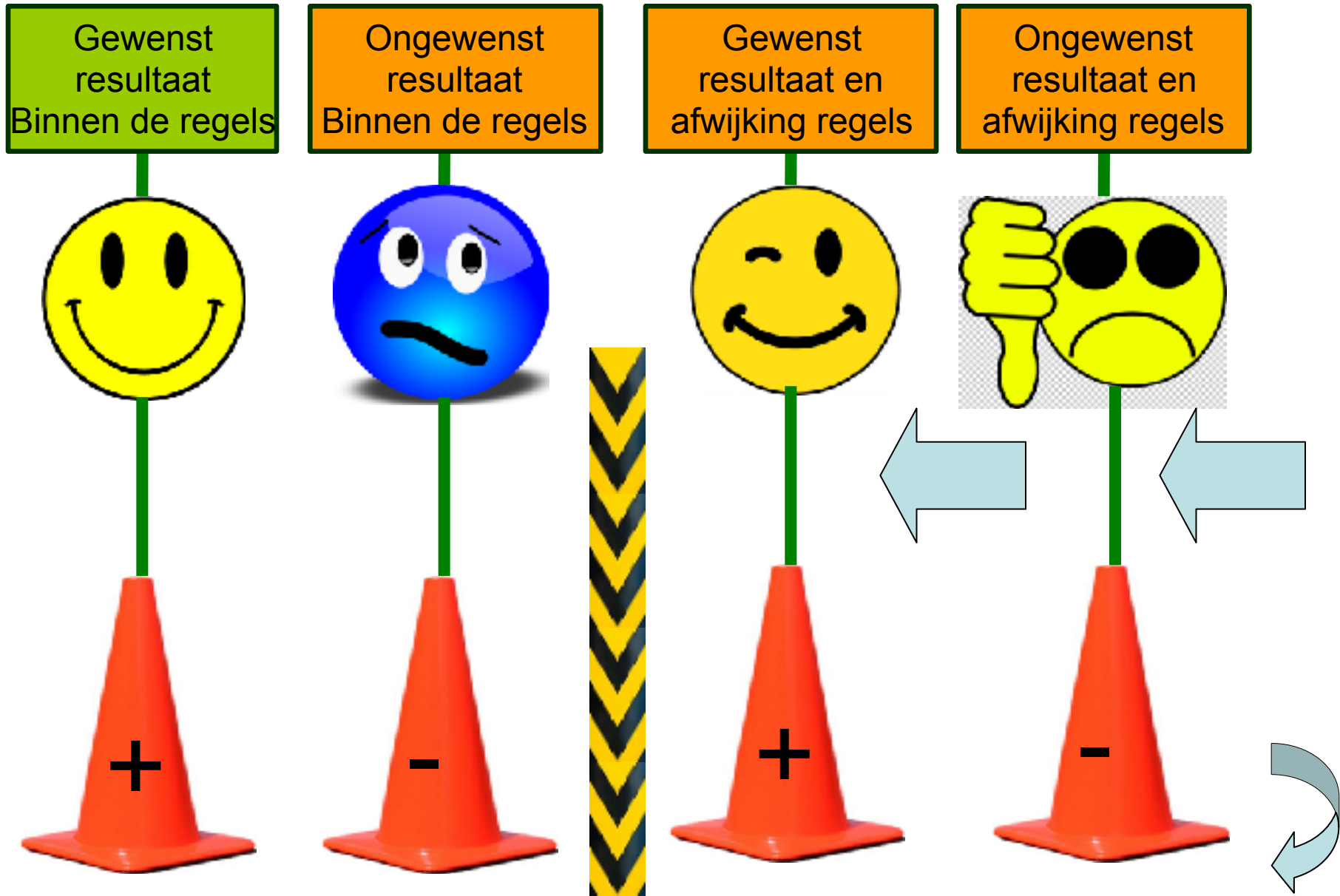
Regelzucht

Vrijheid

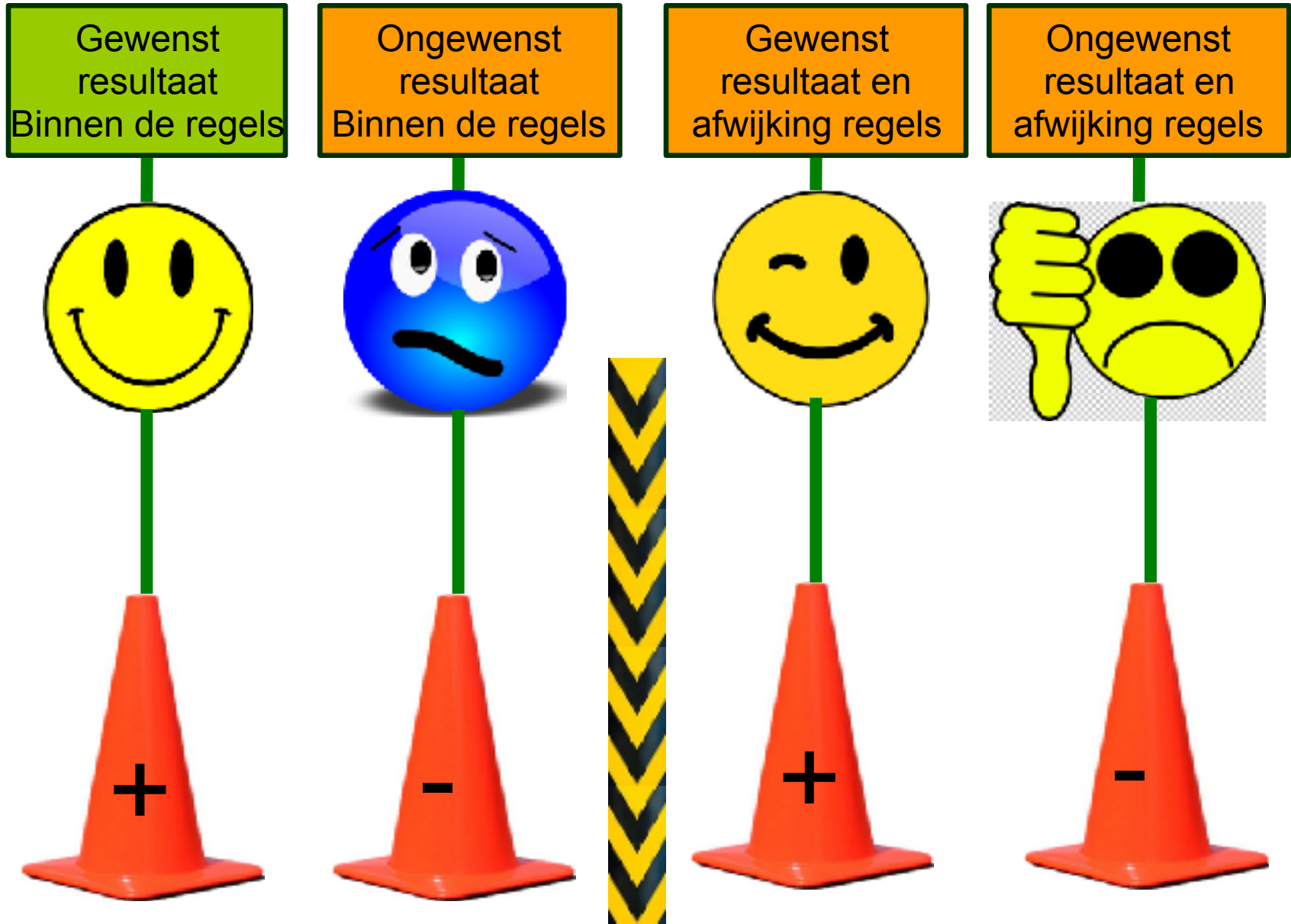
Optimaal

Complexiteit

Repressie



Meer gedetailleerde regels



Minder gedetailleerde regels

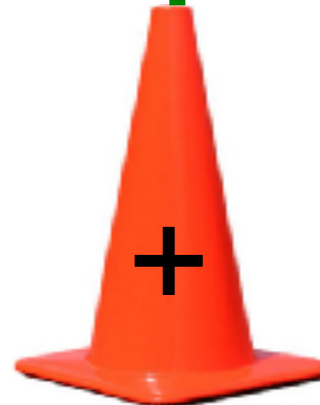
Gewenst
resultaat
Binnen de regels



Ongewenst
resultaat
Binnen de regels



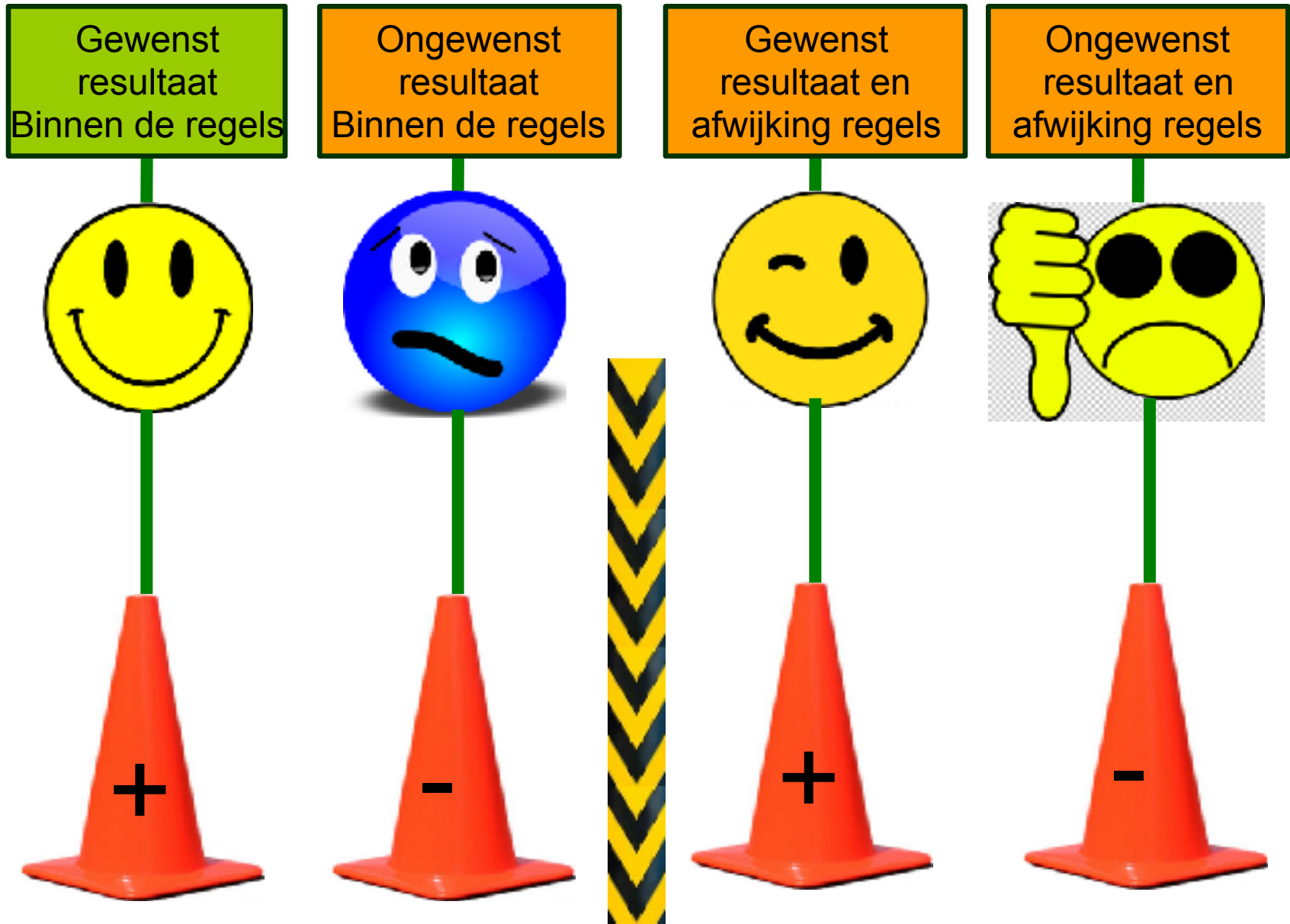
Gewenst
resultaat en
afwijking regels



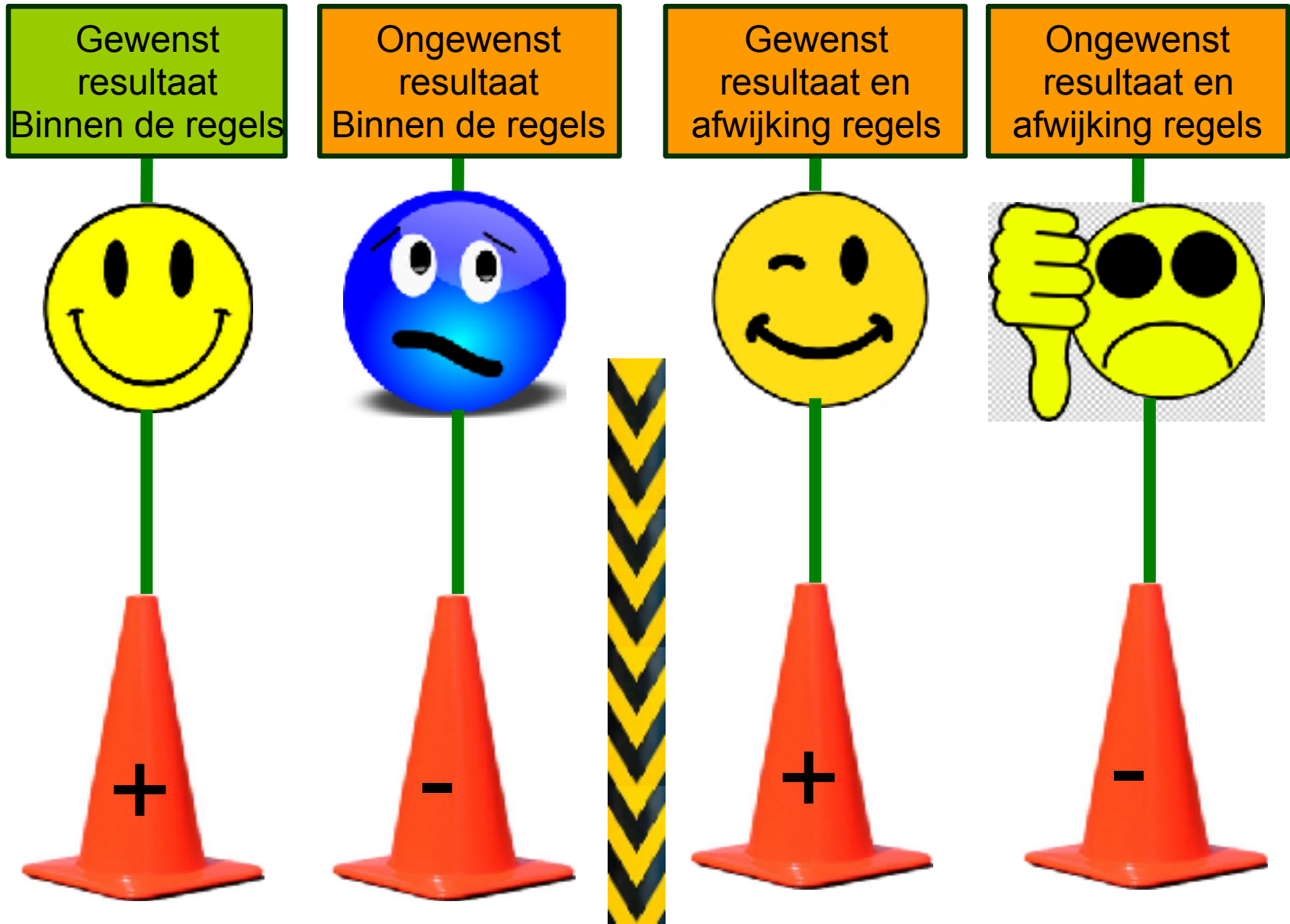
Ongewenst
resultaat en
afwijking regels



Investeren in goede organisatie van het werk



Medewerkers met aanpassingsvermogen ontwikkelen.



Hoogwaardig organiseren & medewerkers met aanpassingsvermogen

