

# Veilig werken voor iedereen! Maar hoe krijgen we de vloer mee?

*Workshop Stoffendag,  
oktober 2012*

***Annick Starren, Dolf van der Beek (TNO),  
Marco Tankink (Salsaparilla)***

# Laaggeschoold en risicovol werk

## 1. Intro TNO project

houden huidige veiligheidsaanpakken voldoende rekening met werknemers '*aan de onderkant van de arbeidsmarkt*'?

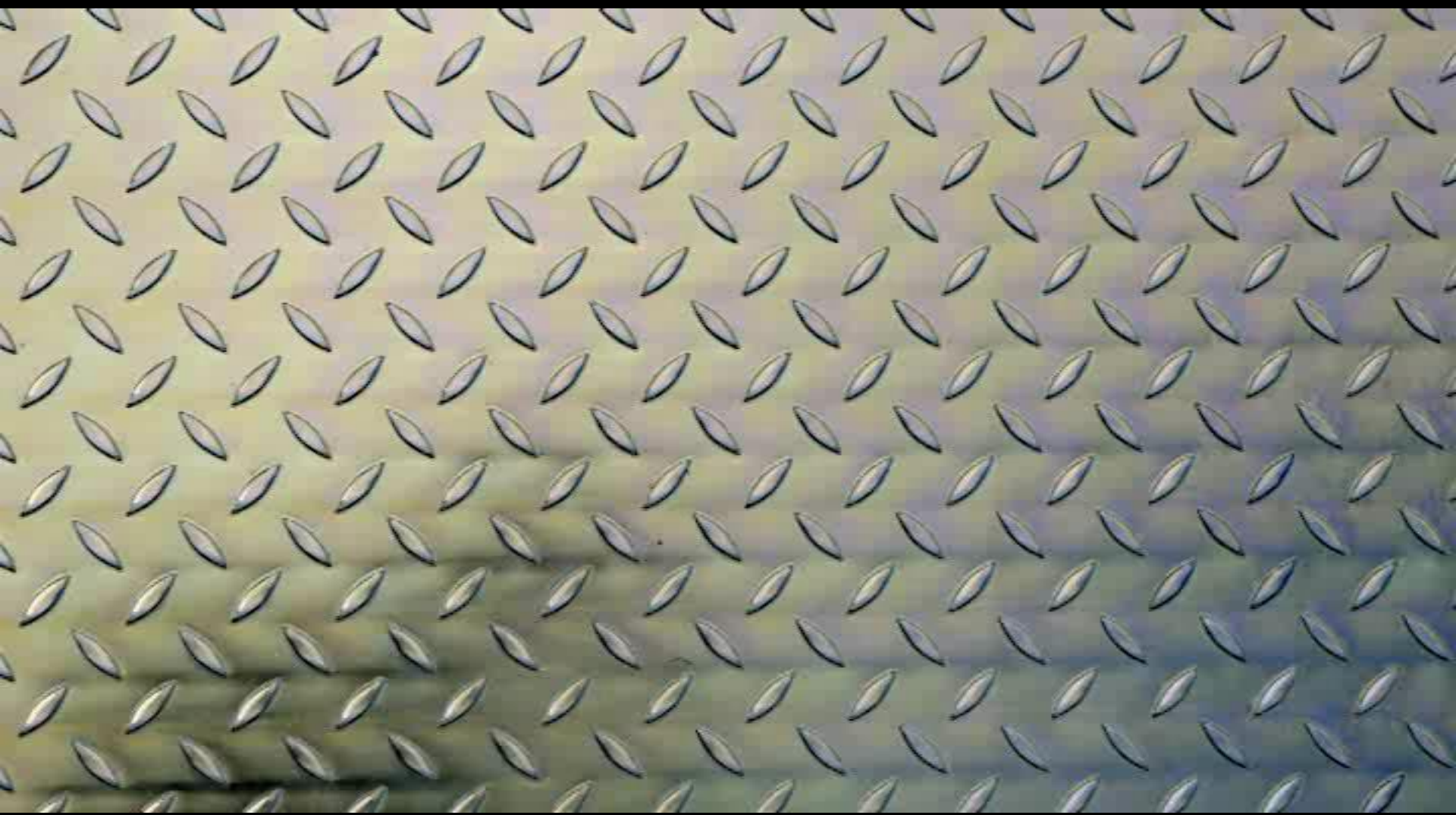
## 2. Het onderzoeksmodel

definities, aanpak en het raamwerk met do's & dont'

## 3. Aanpakken in de praktijk

ontwikkelde interventies/aanpakken samen met bedrijven





# Laaggeschoold en risicovol werk

## 1. Intro TNO project

houden huidige veiligheidsaanpakken voldoende rekening met werknemers *'aan de onderkant van de arbeidsmarkt'*?

## 2. Het onderzoeksmodel

definities, aanpak en het raamwerk met do's & dont'


## 3. Aanpakken in de praktijk

ontwikkelde interventies/aanpakken samen met bedrijven

## Behoefte aan andere aanpakken

- › Veranderende samenstelling arbeidsmarkt: mondialisering, open grenzen en flexibilisering
- › Risicovolwerk relatief veel uitgevoerd aan onderkant arbeidsmarkt



- › In huidige aanpakken/methoden weinig aandacht voor grote variëteit van mensen en hun beleving van veiligheid
- 
- › Specifieke interventies/verbeteraanpakken voor veiligheid bij laaggeschoold werk

# HR Rendement; maart nummer

HR Rendement 2011-03.pdf - Adobe Reader

File Edit View Document Tools Window Help

6 / 32 133% Find

## TIPS OM LAAGGELETTERDEN VEILIG TE LATEN WERKEN

# Niet iedereen kan goed lezen en schrijven

**Werkgevers zijn vaak niet op de hoogte van laaggeletterdheid en de problemen die dit kan veroorzaken op de werkvloer. Lees- schrijf- en rekenproblemen verwacht u misschien eerder bij allochtonen die in het land van herkomst geen leerplicht hadden. Laaggeletterdheid is bovendien een taboe. Laaggeletterde werknemers lopen niet te koop met hun problemen. Zij verbergen hun gebrek en vinden een manier om er mee om te gaan, al dan niet met hulp van collega's. Het is dan ook geen**

is het duidelijk dat het belangrijk is om de (veiligheids)procedures goed te kunnen lezen. Maar dit geldt ook voor de schoonmaker, thuishulp of magazijnmedewerker. Zo zijn op veel werkplekken gevaarlijke stoffen binnen handbereik. En ook een vorkheftruck kan bij verkeerd gebruik veranderen in een gevaarlijk apparaat. Veel laaggeschoold werk blijkt bovendien zwaar werk te zijn. Denk bijvoorbeeld aan havenmedewerkers of een medewerker in

start

2 W KP... 2 M 4 M 2 A Search Desktop 23:03

# HR Rendement; maart nummer

HR Rendement 2011-03.pdf - Adobe Reader

File Edit View Document Tools Window Help

7 / 32 133% Find

ervoor te zorgen dat mensen in de industriële reiniging veilig kunnen werken. Bewustwording, begrip van procedures en heldere communicatie zijn bepalend om veilig te kunnen samenwerken. Scholing ligt voor de hand. Maar in de meeste (praktijk)opleidingen is weinig aandacht voor de specifieke behoeftes en leerstijl van laagopgeleiden, en al helemaal niet voor veilig gedrag. Traditionele methoden om hen (veiligheids-) kennis en vaardigheden bij te brengen, sluiten vaak niet aan bij hun belevingswereld. Een schoolse aanpak bevestigt juist hun negatieve zelfbeeld. Laagopgeleiden zijn vaak minder 'talig' ingesteld en meer visueel ingesteld. Zij leren het effectiefst door te 'doen'.

**Beeldtaal**

Een voor de hand liggende oplossing om veiligheidsvoorschriften te communiceren, is de inzet van een taal die relatief universeel is: de beeldtaal. Er wordt dan

**Een pictogram zegt niet alles**

Een valkuil van een pictogram is dat het gevaar wel wordt gezien, maar dat niet duidelijk is wat je wel moet doen. Welke handelingen moet je bijvoorbeeld verrichten om het risico te verkleinen dat je van een vorkheftruck valt? Bij een pictogram is er geen plaats om een procedure uit te leggen. Een

manier om dat wel te doen, is interactieve trainingen geven of een begrijpelijke folder uitreiken. Naast bewustwording, begrip en communicatie is de rol van de leidinggevende erg belangrijk. Hij reflecteert de waarden in het bedrijf: ga ik tot het uiterste of gaat veiligheid vóór?

taken uit handen te nemen. Werknemers moeten ook worden aangesproken op ontbrekende vaardigheden.

**Actief**

Bied daarnaast scholing aan in basisvaardigheden en veilig werken; laat laaggeletterde werknemers een cursus volgen in lezen en schrijven in de beroepscontext. En koppel deze aan een training veilig werken. Neem zo nodig ook andere basisvaardigheden in deze cursus op, zoals Ne-

gehaald' of angst om fouten te maken. Probeer dit voor te zijn door hier open met werknemers over te communiceren. Geef werknemers met weerstand extra begeleiding. Wees niet alleen helder over de consequenties van succesvol doorlopen van een cursus, maar ook over de consequenties als werknemers scholing weigeren. Zorg ervoor dat leren leuk is en op de praktijk is gericht. En geef de informatie over scholingsmogelijkheden niet alleen schriftelijk, maar vooral ook mondeling. Door werknemers aan te spreken op hun

start


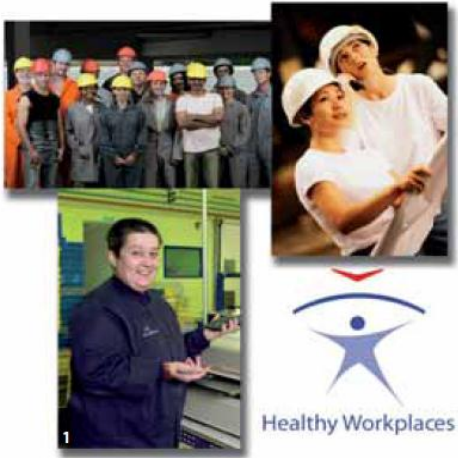
2 V KP... 2 M 4 M 2 A Search Desktop 23:05

# Literatuur: European Agency for Safety and Health at work

Workforce diversity and risk assessment ensuring everyone is covered TE7809894ENC.pdf - Adobe Reader

File Edit View Document Tools Window Help

1 / 115 133% Find



Healthy Workplaces

**Workforce diversity and risk assessment:  
ensuring everyone is covered**

start C:\... KP... 3 M 2 M W... Search Desktop 22:16



## Onderbouwing: statistieken (NEA)

- › Ongeveer **25% - 30%** van de werknemers in NL is laaggeschoold
- › **46%** van de laagopgeleiden wordt bijna dagelijks blootgesteld aan gevaarlijke stoffen (lijm, verf, lasrook, insecticiden op de huid, waterige oplossingen) t.o.v. **30%** van de hoogopgeleiden
- › Met name de **niet-westerse allochtonen** significant meer getroffen door arbeidsrisico's
- › **17%** van de laagopgeleiden is (niet –) westers allochtoon
- › autochtonen hebben meer beschikking over PBM's
- › **uitzendkrachten** significant vaker betrokken is geweest bij een ongeval met lichamelijke/geestelijke schade (9,6%).

## Kortom:

Houden de huidige veiligheidsaanpakken voldoende rekening met kenmerken van laaggeschoolde werknemers?

### ***Het uitgangspunt:***

***Veilig werken zou in Nederland voor iedereen moeten gelden, ook al ben je 'een van de velen', spreek je de taal niet, begrijp je bepaalde codes niet, heb je een flex-contract of heb je geen diploma.***

#### Bedreigingen:

- laaggeletterdheid
- cultuur
- aansturing
- openheid
- andere leerstijl; bijv. liever ondersteund door visuele informatie
- vertrouwen in positieve resultaten
- eigenwaarde



# Laaggeschoold en risicovol werk

## 1. Intro TNO project

houden huidige veiligheidsaanpakken voldoende rekening met werknemers '*aan de onderkant van de arbeidsmarkt*'?

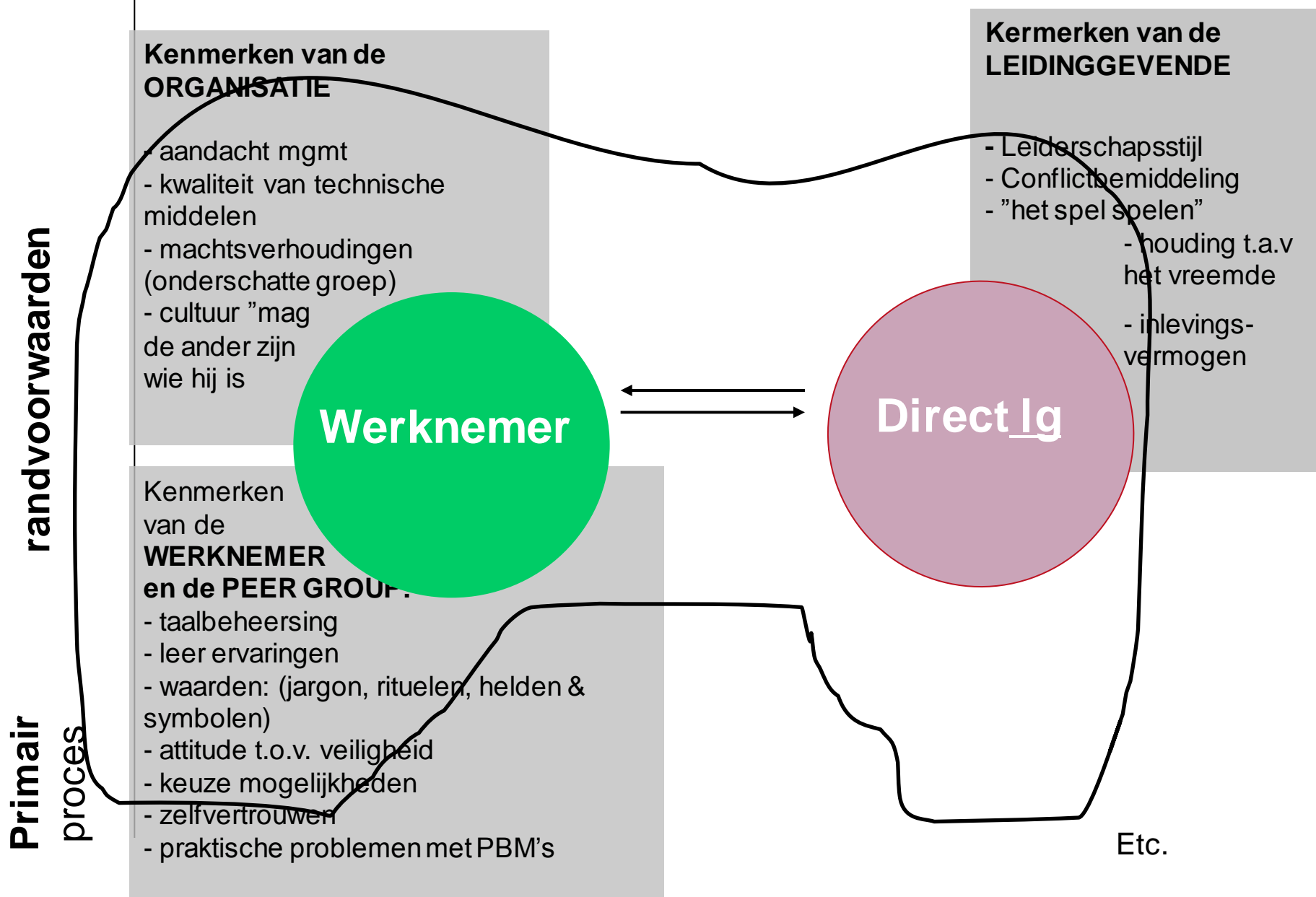
## 2. Het onderzoeksmodel

definities, aanpak en het raamwerk met do's & dont'

## 3. Aanpakken in de praktijk

ontwikkelde interventies/aanpakken samen met bedrijven

# Naar een model: samen veilig op de werkvloer



## Bedrijfsbezoeken: stichting De Herstelling



### *Aandacht voor veiligheid*

De Stichting Herstelling werkt aan (re)integratie van jongeren met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Zij geven in hun aanpak veel aandacht aan veiligheid.

*“Vaak is er sprake van een **viciuze cirkel**; de problemen verhinderen de jongens een baan te krijgen of te houden. En zonder baan worden de problemen niet opgelost. Herstelling doet daar wat aan, maar dat vereist een consequente en strakke aanpak.”*

*Het gaat er bij Herstelling net zo aan toe als bij een gewone werkgever; **te laat komen, slordig omspringen met gereedschap, niet luisteren naar de werkleiding, dreigen met geweld**, al dit soort zaken wordt afgestraft. Hierover wordt **niet onderhandeld**, in tegenstelling tot wat de jongens vaak gewend zijn.”*

## Citaat uit interview (mbt een vorige werkgever).

*“Daar werd ik echt **in een hoek** gezet. Deze bazen zeiden: “ga maar door!” Hij werkte met een slijptol maar er was niet altijd oogbescherming. Een grote mond werd niet gewaardeerd. Het was hard werken, je kreeg weinig geld en je had geen diploma.*

*Er wordt wel geklaagd over de veiligheid maar er gebeurt niks. Je bent toch bang dat je een **zeur** gevonden wordt. En je hebt niet het idee dat het helpt om te klagen. **Er wordt toch niet naar je geluisterd**. Veiligheid krijgt pas aandacht als er iets gebeurd is.*

*Zeker in deze tijd is het lastig, alles wordt duurder en je hebt toch werk nodig. Je wil niet als **onruststoker** worden gezien.*

*Maar je gaat toch niet zo makkelijk weg bij je baas. Vaak is het werk wel leuk maar alles eromheen niet. En **hoe weet je dat het ergens anders wel beter is?***

**=> Er zou een site moeten komen met de beste en de slechtste bedrijven voor jongens zoals hij (net zoals dat er is voor tandartsen). Er zou een internet site moeten komen waar werknemers schrijven over bedrijven, hoe het is , hoe de veiligheid is geregeld, etc.”**

## Het raamwerk laaggeschoold en risicovol werk (2)

5 sleutelfactoren voor **gedragsverandering** bij de doelgroep:

<b>Risico- bewust</b>	<b>Motivatie</b>	<b>Kennis &amp; vaardig- heden</b>	<b>Handelings ruimte</b>	<b>Borging</b>
---------------------------	------------------	--	------------------------------	----------------

## Het raamwerk laaggeschoold en risicovol werk:

4 niveau's **aangrijpingspunten** voor aanpakken/interventies:





## Het raamwerk laaggeschoold en risicovol werk (3)

<b>Sleutelfactoren</b> aangrijpingspunten	<b>Risico- bewust</b>	<b>Motivatie</b>	<b>Kennis &amp; vaardig- heden</b>	<b>Handelingsr uimte</b>	<b>Borging</b>
<b>Werknemer</b>					
<b>Peergroup</b>					
<b>Management</b>					
<b>Bedrijf/branche</b> <b>Uitzendbureau</b>					

## Het raamwerk: do's en dont's

	Risico- bewust	Motivatie	Kennis & vaardig- heden	Handelings ruimte	Borging
<b>Werknemer</b>	Vermijd alleen lange termijn effecten te benoemen bij de jongere medewerkers				
<b>Peergroup</b>					
<b>Management</b>					
<b>Bedrijf/branche Uitzendbureau</b>					

	Risico- bewust	Motivatie	Kennis & vaardig- heden	Handelings ruimte	Borging
Werknemer				Cursustijd in overleg	
Peergroup		Betrek de informele leiders uit de groep			
Management				Samen schulden aanpakken	
Bedrijf/branche Uitzendbureau					

	Risico- bewust	Motivatie	Kennis & vaardig- heden	Handelings ruimte	Borging
Werknemer					
Peergroup					
Management		Leidinggevenden: ben zelf het goede voorbeeld door het gewenste gedrag te laten zien			
Bedrijf/branche Uitzendbureau			Bedrijf: formuleer veiligheid als onderdeel van competentie ontwikkeling		

## Voorbeeld m.b.t. laaggeschoolde en training.

Training: laat de betreffende medewerkers zelf (mee-)kiezen.

› Voorkom:

“ben ik niet goed genoeg dan?!”

› Wel:

aansluiting op vakmanschap (wat men al kan).

## Wat werkt om het **risicobewustzijn** in de doelgroep te versterken?

### Do's en don'ts voorbeelden:

- › Aansluiten bij wat in de peer group als belangrijk wordt ervaren
- › Personen uit de sociale omgeving betrekken die positief staan tegenover veiligheid (ambassadeurs inzetten, bijvoorbeeld naaste collega's die zelf ervaring hebben met een arbeidsongeval).
- › Familie betrekken ("doe het voor de kinderen")
- › Voor kleinbedrijf of branches met veel flexwerkers branchebrede initiatieven voor bewustwordingscampagnes
- › Niet louter wijzen naar lange-termijnrisico's, maar ook korte-termijnopbrengst verwijzen (specifiek voor de jongemannen)
- › Zijn door het bedrijf veiligheidsvoorschriften uitgevaardigd? Beklijven deze voorschriften of moet er gekeken worden naar andere vormen van veiligheidsinstructies, zoals safety symbols.
- › etc

# Resultaat: het diagnose instrument

*Voorbeeld van dimensies en vragen: **nu beschikbaar op TNO.nl!***

## Risicobewustzijn:

- Er wordt gebruik gemaakt van passende vormen van veiligheidsinstructies (zoals bijv. safety symbols, plaatjes en video's);  
...

## Motivatie:

- Uw bedrijf is zich bewust van de belemmeringen voor individuen om veilig te werken;
- Tips en ideeën voor veilig werken van werknemers zijn verzameld en gedeeld: binnen het eigen bedrijf, met andere bedrijven;  
...

## Kennis/vaardigheden:

- Leidinggevende vervullen een voorbeeldfunctie t.a.v. veilig werken.
- De instructeur/trainer bevestigt de doelgroep in wat ze kunnen en niet in wat ze (nog) niet kunnen;  
...

## Handelingsruimte:

- Leidinggevenen bieden genoeg ruimte voor eigen initiatief, eigen inbreng en fouten worden niet meteen afgestraft (maar als aangrijpingspunten om te leren);  
...

# Laaggeschoold en risicovol werk

## 1. Intro TNO project

houden huidige veiligheidsaanpakken voldoende rekening met kenmerken van laaggeschoolden werknemers?

## 2. Het onderzoeksmodel

definities, aanpak en het raamwerk met do's & dont's

## 3. Toetsen van aanpakken in de praktijk

ontwikkelde aanpakken/interventies samen met bedrijven



## Resultaat: 5 micro-tools

- › Interactieve **toolbox** (interactief, visueel, *herhaling, herhaling, herhaling*, uitdagend)
- › **Rollenspel met acteur** (aanspreken op onveilig gedrag, assertiviteit).
- › **Sociale 'gaming'**: 'situationeel leidership' (confrontatie met consequenties van het eigen gedrag, competitief)
- › **Focusgroepen** (gericht op risico perceptie)
- › Workshops om '**empowerment**' te promoten.
- › (in ontwikkeling) **Selectie en coaching** op persoonlijkheidseigenschappen/competenties.



# De micro-tools (publicatie in **arbo**)



Artikel Raphaël Gallis e.a. AB1010.pdf - Adobe Reader

File Edit View Document Tools Window Help

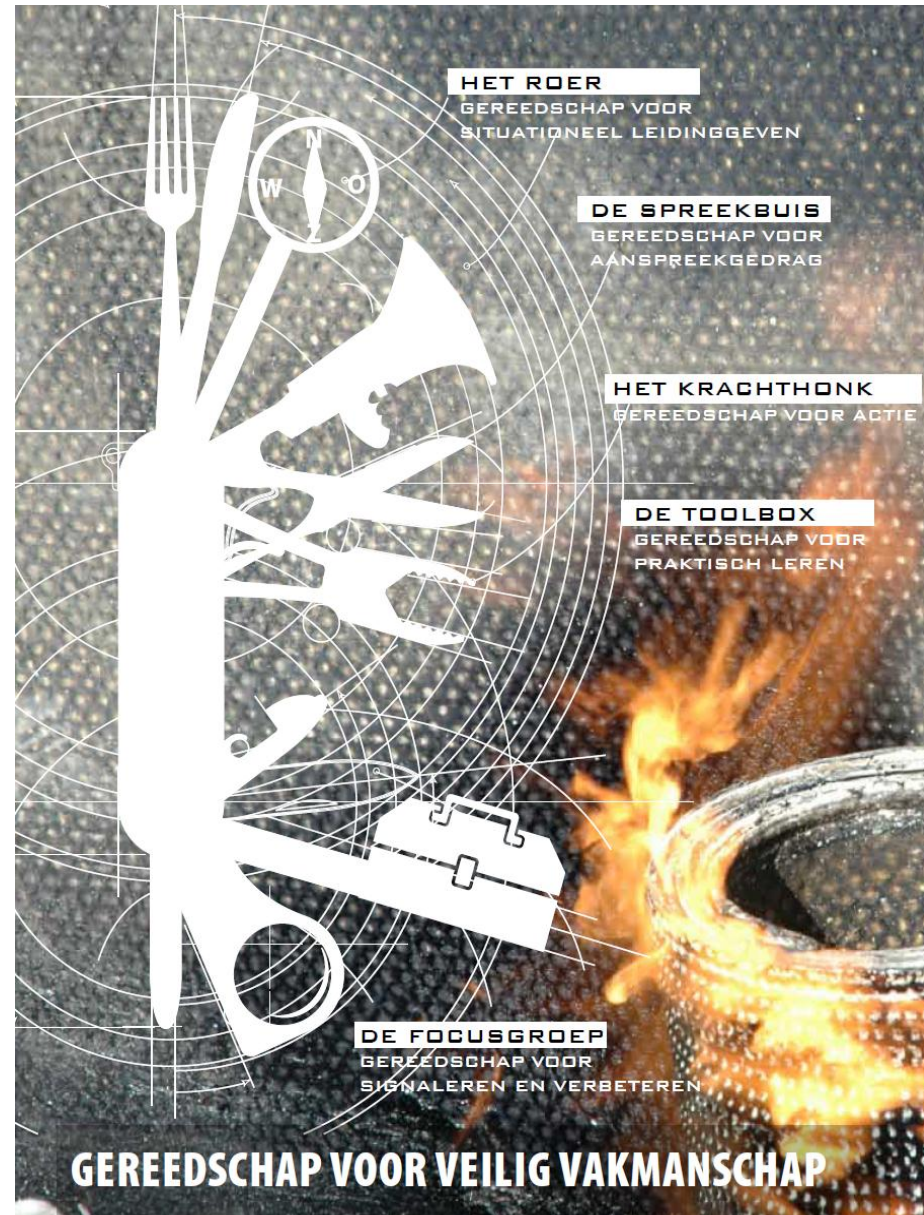
## Zachte vaardigheden in een harde omgeving

# Van bevelen naar spelen

Bij het beïnvloeden van veiligheidsgedrag bij laaggeschoolde werknemers die gevaarlijk werk doen, ligt vaak teveel nadruk op regels en instructies. TNO verkende de waarde van de zachtere aanpak en formuleerde vijf alternatieve werkvormen.

start | C:\Do... | 2 Mi... | Matrix... | Artikel... | Search Desktop | 1:03

# Gereedschap voor veilig vakmanschap



# Do's

(uit praktijk en  
literatuur onderzoek)



© www.123rf.com

- **RAAK EMOTIE.** Sluit aan bij de interesses en drijfveren van laaggeschoolde medewerkers. Zoek en raak de emotie: verdrink niet in de inhoud.
- **GEbruIK BEELDTAAL.** Gebruik beeldende veiligheidsvoorschriften, niet alleen over wat er mis kan gaan, maar ook over hoe het wel moet.
- **GELDOFWAARDIGE VERTELLER.** Zet ambassadeurs in. Bijvoorbeeld mensen die in hun directe omgeving een ongeval hebben meegemaakt.
- **LUISTER.** Direct leidinggevenden moeten vooral luisteren naar en in gesprek gaan met hun medewerkers. Geef niet te snel oplossingen maar vraag door naar de werkelijke blokkades voor gedragsverandering.
- **GEEF HET GOEDE VOORBEELD.** Leidinggevenden hebben een belangrijke voorbeeldfunctie. Gedraag u dus zoals u van uw mensen wenst.
- **SPEEL IN OP DE BEROEPSTROTS.** Benadruk dat veilig werken een vanzelfsprekend onderdeel is van het vakmanschap.
- **INCASSEER NEUTRAAL.** Leer als leidinggevende met kritiek omgaan.
- **BETROKKENHEID BEGINT MET BETREKKEN.** Betrek medewerkers bij de opzet van een leerprogramma of toolbox: vraag naar hun behoefte.
- **FUN WERKT.** Maak werken aan veilig werken leuk. Bijvoorbeeld door een wedstrijd- (en belonings-) element in te bouwen.

## Gereedschap voor veilig vakmanschap: wat is er nodig voor succesvol leren?

- **Bewustzijn** van veiligheidsrisico's en van de effecten van het eigen handelen (ik zie).
- **Motivatie** om iets aan de veiligheidsrisico's te doen (ik wil).
- **Kennis** van de veiligheidsprocedures en -regels en mogelijke oplossingen (ik weet).
- **Vaardigheden** om veiligheidskennis in de praktijk toe te kunnen passen en bijvoorbeeld om elkaar respectvol aan te spreken (ik kan).

# Gereedschap voor veilig vakmanschap: de 5 werkvormen.



## De spreekbuis

› *Wat: oefenen van aanspreekgedrag*

› Hoe: rollenspel

Medewerkers en direct leidinggevenden vinden het vaak moeilijk en spannend elkaar en derden aan te spreken op gewenst gedrag.

› Waarom: elkaar op een **respectvolle en stimulerende** manier aanspreken leidt tot betere samenwerking en sterkere (en een veiliger) bedrijfscultuur. ‘

## De Focus groep

- › Wat: de dialoog aangaan (bottum up aanpak).
- › Hoe: gestructureerde workshop.  
Doorvragen (wie, wat, waar, hoe etc.) en luisteren is belangrijk. Je wilt achterhalen hoe de medewerkers **veiligheid binnen de organisatie beleven**, ze een werkvorm bieden om hun mening te uiten **zonder direct een waardeoordeel** te hebben. Het gaat erom dat hun mening waardevol is en telt.
- › Waarom: een focusgroep leidt tot beter begrip voor veiligheid, beter overdragen van kennis, en een hogere motivatie in het algemeen, en een open en sociaal-veilig werkklimaat).



# Het roer

- › **Wat:** veel leidinggevenden hebben eigenlijk nooit geleerd leiding te geven, met als gevolg dat ze steeds meer gebeld worden om bijstand, bijv goed materiaal, te leveren: irritatie, improvisatie, ad hoc werkzaamheden.
- › **Hoe:** een **(lager) management game** door Salsaparilla i. s. m. TNO, gericht op situationeel leiderschap:
- › **wat wordt geleerd (o.a.):**
  - **dual ladder principe** (hard op de regels van hoe we werken, te laat komen etc), en zacht op het leren/fouten maken, coachen.
  - medewerkers het **vertrouwen geven** dat ze het zelf kunnen "je mag wel wat van ze verwachten"+ het durven melden van fouten.
  - meer leren om **rust uit te stralen, irritatieniveau** in toom houden.
  - **bewustwording van de eigen doe-mentaliteit** en de nadelen daarvan: door "dat doe ik wel even", "dat neem ik wel even over"- gedrag, waardoor de verantwoordelijkheid van werknemers eigenlijk overgenomen wordt.

## Situationeel leidinggeven



Belangrijkste boodschap: Een succesvolle leiderschapsstijl in de ene situatie geeft geen garantie voor succes in andere situaties

## Het krachthonk (empowerment workshop)

- › **Primaire vraagstelling:** Hoe kunnen medewerkers naast het (h)erkennen van onveilige situaties deze ook daadwerkelijk aanpakken?
- › **Hoe:**
  - vertrouwen opbouwen zodat deelnemers in alle openheid aan kunnen geven hoe zij hun werksituatie beoordelen en wat er moet gebeuren om de veiligheid op het werk te verbeteren.
  - deelnemers als 'bezitters en oplossers' van de vraagstelling
- › **Stappen:**
  1. Huidige en ideale situatie bepalen
  2. Helder krijgen van de relevante issues waaraan gewerkt kan worden.
  3. Vervolgens **barrières voor gedragsverandering blootleggen** (zoals angst, conflict of onbekendheid).
  4. Positief leerklimaat om te komen tot oplossingen

## Kortom: succes factoren

- › Van talige informatie naar visueel gedreven communicatie
- › Van negatieve naar positieve bevestiging;
- › Positieve feedback loops
- › Multi level approach: interactie tussen verschillende lagen van de organisatie
- › Van zenden naar interactieve (game)manieren van leren
- › Dual ladder: strict op sociale issues, positieve feedback op competenties en zelfbeeld
- › Actieve betrokkenheid en inzet van vakmanschap vanuit de werkvloer voor veiligheidsgerelateerde zaken;
- › Maatwerk in on the job training naast algemene safety awareness training
- › Pas de veiligheidsboodschap aan bij wat leeft bij de doelgroep
- › Support sociale issues zoals conflicten thuis, schulden (maar neem ze niet over!)
- › **En, vergeet niet: naast bottom up-aanpak ook top down-commitment nodig!!**

# Vragen, suggesties, meer informatie, meedoen?

Contact:

**Annick Starren**

annick.starren@tno.nl

**Raphaël Gallis**

raphael.gallis@tno.nl

**Dolf van der Beek**

dolf.vanderbeek@tno.nl

**www.tno.nl**

