

Sessie K. De menselijke factor

Laaggeschoold en risicovol werk: veiligheid voor iedereen!

Annick Starren MSc, onderzoeker/adviseur, TNO Kwaliteit van Leven, e-mail: annick.starren@tno.nl

Samenvatting

Met dit onderzoek wordt beoogd om een Programma van Eisen te ontwikkelen typen behoefte van interventies gericht op het bevorderen van veilig gedrag van werknemers aan de onderkant van de arbeidsmarkt die risicovol werk uitvoeren. Juist laagopgeleiden blijken vaak in een omgeving te werken met meer arbeidsrisico's, waaronder ook werk met gevaarlijke stoffen. Allereerst is de doelgroep nader gedefinieerd en afgebakend. Vervolgens is in samenwerking met bedrijven een raamwerk ontwikkeld van sleutelfactoren die bij effectieve veiligheidsinterventies in ogenschouw genomen moeten worden.

1. Inleiding

Laagopgeleide werknemers komen vaker in aanraking met onveilige situaties. Het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten signaleerde in 2007 dat werknemers 'aan de onderkant van de arbeidsmarkt' relatief vaak te kampen hebben met beroepsziekten [1]. Ook blijkt dat werknemers met een lage opleiding veel vaker betrokken zijn bij een arbeidsongeval dan hoger opgeleiden [2]. Dit wordt veroorzaakt door slechte arbeidsomstandigheden, waaronder herhaalde blootstelling aan gevaarlijke stoffen. Daarnaast heerst het gevoel dat laagopgeleiden niet voldoende bereikt worden door de wijze waarop ze benaderd worden in interventies en campagnes. Huidige aanpakken voor het stimuleren van veilig gedrag en gedragsverandering op de werkvloer besteden zelden expliciet aandacht aan de grote variëteit van mensen (en hun beleving van werk en veiligheid) in leeftijd, taal, cultuur, religie, gender en ook gezondheidsstatus.

Dit onderzoek inventariseert de do's en don'ts ten aanzien van het bevorderen van veilig gedrag bij de zojuist beschreven doelgroep. Hiervoor is meer inzicht vereist in de belevingswereld van deze groep: Wat beweegt hen? Hoe zien zij werk? Hoe zien zij veiligheid? Wat werkt om hun veilig te laten werken, en wat werkt niet? Zijn er concrete voorbeelden van interventies die goed hebben gewerkt? Gekeken is naar ervaringen met bestaande (participatieve) veiligheidsprogramma's en hun toepasbaarheid voor deze doelgroep op de werkvloer.

Beoogd wordt om een Programma van Eisen te ontwikkelen, als hulpmiddel om veiligheidsinterventies beter te laten aansluiten bij de laagopgeleide werknemers in risicovolle functies op de werkvloer. Dit Programma van Eisen vormt de aanzet voor de ontwikkeling van laagdrempelige interventies - samen met bedrijven - in de vervolgfase van dit onderzoek.

1.1. Beschrijving van de doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek is laagopgeleiden die vaak risicovol, vuil en zwaar werk verrichten en die daarmee bovendien kwetsbaar zijn. De doelgroep is met name kwetsbaar op het gebied van werkonzekerheid. Zij hebben vaak flexibele contracten, sterke concurrentie uit lagelonenlanden of van uitzendkrachten, er zijn beperkte doorstroommogelijkheden en er is afbrokkelende sociale zekerheid. Het gaat om laagopgeleiden, laaggeletterden en migranten, al dan niet met een flexibel contract.

In dit onderzoek richt TNO zich vooral op het lage opleidingsniveau, omdat dit specifieke eisen stelt aan het soort interventies dat effectief ingezet kan worden om de doelgroep te benaderen. Bovendien hangt de boven genoemde kwetsbaarheid deels samen met het opleidingsniveau. Zo zijn de arbeidsmarktkansen voor laagopgeleiden kleiner dan voor hoogopgeleiden. Dit maakt het lastiger om nee te zeggen tegen een bedrijf met slechte arbeidsomstandigheden. Ook hebben werknemers met een lage opleiding veelal te maken met een flexibel contract en werken zij vaak als uitzendkracht. Dit maakt hen in twee opzichten kwetsbaar. Ten eerste is het een gegeven dat werknemers met een tijdelijk contract, met name uitzendkrachten [3], relatief vaak slachtoffer zijn van een arbeidsongeval. Deels komt dit door de aard van de werkzaamheden die door werknemers met een tijdelijke aanstelling worden verricht. Deels kan ook worden aangenomen dat dit te maken heeft met gebrek aan voorlichting [4] en ervaring [5]. De kans op een arbeidsongeval is het grootst in de eerste vier maanden na indiensttreding [6]. Ten tweede zullen werknemers met een tijdelijk contract of uitzendkrachten minder snel klagen over bezwarende arbeidsomstandigheden, uit angst dat hun aanstelling niet verlengd zal worden. Dit kan, samen met de minder gunstige arbeidsmarktpositie van lager opgeleiden,

de drempel verhogen voor verbetering van de arbeidsomstandigheden. Werknemers die weinig zicht hebben op doorstroom naar een hoger functieniveau (met minder belastende arbeidsomstandigheden) of naar een functie ergens anders, zijn dus extra kwetsbaar. Eén en ander zal des te meer van toepassing zijn op oudere werknemers met een lage opleiding.

Naast de hierboven genoemde groepen bestaat er een groep die als eveneens als extra kwetsbaar kan worden beschouwd, te weten anderstalige of allochtone werknemers. Allochtonen (en zeker migranten die pas kort in Nederland verblijven) zullen relatief vaak taalproblemen ervaren, waardoor zij talige vormen van veiligheids- of gezondheidsvoorlichting minder goed begrijpen. Daarnaast zullen zij wellicht minder voeling hebben met bepaalde aspecten van de dominante Nederlandse cultuur in bedrijven, waardoor zij zich minder thuis kunnen voelen in de heersende bedrijfscultuur, inclusief de aspecten van veiligheid op het werk. Eveneens hebben allochtonen, zelfs bij een gelijk opleidingsniveau, vaker te maken met toegangsproblemen tot de arbeidsmarkt. Dit vormt een extra drempel om een risicovolle werkomgeving te verlaten voor een minder onveilige werkplek. Overigens kan hier worden opgemerkt dat allochtonen weliswaar relatief vaak lager opgeleid zijn (44% van de niet-westerse allochtonen tegen 33% van de autochtonen hebben een opleidingsniveau lager dan MBO-2, maar dat 70% van de laagopgeleide beroepsbevolking autochtoon is [7].

Omgekeerd wordt het voor bedrijven, door de toegenomen diversiteit in hun organisatie, lastiger om een toegesneden bedrijfsbeleid, inclusief veiligheidsbeleid, te voeren. “Met name het verschil in denk - en waardesystemen is sterk toegenomen met de komst van mensen met een niet - westerse culturele achtergrond. Dat maakt dat een organisatie steeds minder kan werken met vaste patronen. Ook is er behoefte aan andere competenties om met de steeds veranderende situaties en sterk verschillende mensen om te kunnen gaan. Er is een breder handelingsrepertoire nodig en medewerkers die kunnen omgaan met een wereld die ze maar deels begrijpen.” [8].

1.2. Onderbouwing problematiek

Om het belang van de problematiek te onderbouwen, is een nadere analyse verricht op de resultaten van de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) 2005 en 2006 [9]. Het NEA is het grootste periodieke onderzoek naar arbeidsomstandigheden onder ongeveer 25.000 werkenden in Nederland. TNO voert de NEA uit in samenwerking met het CBS. Deze analyse heeft zich toegespitst op relaties tussen opleidingsniveau, flexibel werk, afkomst met veiligheid en arbeidsongevallen.

Uit de analyse blijkt het volgende:

- 27% van de totale groep is laag opgeleid, d.w.z. geen opleiding, basisonderwijs, MAVO of voorbereidend beroepsonderwijs. Daarnaast is 17% van deze laagopgeleiden (niet-)westerse allochtoon.
- Met betrekking tot opleidingsniveau komen de volgende aspecten prominent naar voren. Uit figuur 2 valt af te leiden dat laagopgeleide medewerkers (45,8%) bijna dagelijks worden blootgesteld aan gevaarlijke stoffen (lijm, verf, lasrook, insecticiden op de huid, waterige oplossingen etc.). Dat geldt niet voor hoogopgeleiden. Daarnaast blijkt dat voornamelijk niet-westerse allochtonen bijna dagelijks in aanraking komen met gevaarlijke stoffen. Wat eveneens naar voren komt is dat 19,3% van de laagopgeleiden aangeeft het wenselijk te vinden dat er maatregelen worden genomen ten aanzien van gevaarlijke stoffen en 34,3% ten aanzien van veiligheid en bedrijfsongevallen.
- Wat duidelijk naar voren komt uit de analyse is dat niet-westerse allochtonen beduidend meer getroffen worden door arbeidsrisico's. Daarnaast hebben ze ook minder profijt van maatregelen tegen deze risico's. Op een aantal elementen scoren niet-westerse allochtonen significant hoger dan autochtonen en westerse allochtonen. Het blijkt dat 10,1% van de niet-westerse allochtonen betrokken is geweest bij een ongeval met lichamelijke/ geestelijke schade in het afgelopen jaar. En dat 35,4% van deze groep respondenten blootgesteld wordt aan gevaarlijke stoffen. Dit is het hoogste in de herkomstgroep. Ook blijkt dat autochtonen (22,8%) meer de beschikking hebben over PBM's dan allochtonen. Wederom worden niet-westerse allochtonen zwaarder getroffen (17,8%). Eveneens blijkt dat bij 14,4% van de niet-westerse allochtonen geen maatregelen zijn genomen tegen gevaarlijke stoffen ten opzichte van autochtonen (9,1%) en westerse allochtonen (8,4%). Het beeld dat hier ontstaat, is dat niet-westerse allochtonen vaker worden blootgesteld aan arbeidsrisico's dan autochtonen en westerse allochtonen. Het is dan ook niet verrassend dat deze groep het sterkst aangeeft dat maatregelen tegen gevaarlijke stoffen wenselijk zijn (21,9%).
- Met betrekking tot de aard van de werkkring is eveneens een duidelijk patroon te herkennen vooral ten aanzien van uitzendkrachten. Het blijkt dat deze groep significant vaker betrokken is geweest bij een ongeval met lichamelijke of geestelijk letsel (9,6%). Tevens is voor deze groep vaker geen sprake van maatregelen tegen gevaarlijke stoffen (14%), terwijl vanuit de groep zelf wordt aangegeven dat dit wel wenselijk is (19,3%).

Dit geldt ook voor maatregelen ten aanzien van veiligheid en bedrijfsongevallen (35,5%). Over het algemeen kan gesteld worden dat het hebben van een tijdelijk dienstverband, uitzendwerk of oproepwerk nadeliger is voor de arbeidsveiligheid van medewerkers dan wanneer men een vast dienstverband heeft. Zowel qua blootstelling aan risico's als voor maatregelen tegen deze risico's.

De bovenstaande resultaten benadrukken het feit dat laagopgeleiden binnen verscheidene sectoren vaker worden blootgesteld aan arbeidsrisico's. Opvallend is dat allochtonen, niet-westerse allochtonen en uitzendkrachten hier onevenredig in worden getroffen. Deze groepen geven aan dat ze het treffen van maatregelen wenselijk achten. Zowel tegen gevaarlijke stoffen als ten aanzien van veiligheid en bedrijfsongevallen. Helaas gebeurt dit vaak niet.

2. Methode

Bovenstaande onderbouwing bevestigt de zorgwekkende omvang van de problematiek. Een verhoogd risico op blootstelling en een tekort aan maatregelen maakt laagopgeleiden een uiterst kwetsbare groep. De noodzaak voor passende interventies is hoog. Om die reden Daarom zet TNO zich in om meer inzicht te krijgen in de wijze waarop de effectiviteit van veiligheidsinterventies voor deze groep verhoogd kan worden.

Het doel van het project is: *het ontwikkelen van een Programma van Eisen (een set van do's en don'ts) om veiligheidsinterventies beter te laten aansluiten op de werkvloer, met name die groep die 'kwetsbaar' is en laaggeschoold en risicovol, vuil of zwaar werk verricht.*

Om aan te kunnen sluiten op de werkvloer, is het noodzakelijk meer inzicht te krijgen in de belevingswereld van deze groep: Wat beweegt hen? Wat betekent werk voor hen? Wat betekent het om met collega's en een leidinggevende te werken in een organisatie met doelen? Hoe zien zij veiligheid? Wat werkt volgens hen zelf om hen veilig te laten werken en wat werkt niet? Zijn er concrete voorbeelden van interventies die goed hebben gewerkt voor deze doelgroep?

Het onderzoek is als volgt opgezet:

Fase 1. Verkenning via literatuur en vertegenwoordigers uit het veld. Dit leidt tot het eerste ontwerp van een theoretisch kader. De verkennende interviews zijn gehouden met experts/vertegenwoordigers uit het veld. Selectie van experts/vertegenwoordigers heeft plaats gevonden op basis van branches waarbinnen ook bedrijven benaderd worden. Interessante branches op basis van de ongevallen monitor zijn: bouw, vervoer, landbouw, glastuinbouw, schoonmaakbranche.

Fase 2. Praktijk onderzoek: verkenning van veiligheidsperceptie werknemers op de werkvloer. Analyse van factoren uit de praktijkonderzoeken leidt tot een Programma van Eisen (do's en don'ts) voor een (interventie-) methode die in een later stadium in samenwerking met bedrijven wordt ontwikkeld. In dit onderzoek staat voorop dat de medewerkers op de werkvloer zelf betrokken worden bij het onderzoek. Participatie van alle betrokken partijen, met name in de opzet van het programma, waarborgt de verschillende belangen het best [10]. Ook methodologisch gezien geldt dat de perceptie van risico's iets is dat je alleen door betrokkenheid van de doelgroep bij de uitvoering van het onderzoek op het spoor kunt komen. De benadering van de doelgroep staat uitvoerig beschreven in het onderzoeks protocol. In het praktijk onderzoek benaderen we (al dan niet met een intermediair) de doelgroep open; er is veel ruimte voor hun inbreng. Van tevoren wordt de bekende informatie over risico's (RIE, arboconvenant) en de lopende veiligheidsinitiatieven in het bedrijf of de sector opgezocht.

Leidraad zijn de volgende 5 kernvragen:

1. wat vind je belangrijk in je werk en welke rol speelt veiligheid daarin? of "Vind je het belangrijk om veilig te werken, en zo ja (nee) waarom (niet)?"
2. heb jij het idee dat veilig werken belangrijk is in jullie bedrijf, en zo ja/nee waaruit blijkt dat
3. hoe zorg je dat je veilig werkt?
4. hoe zorgt het bedrijf dat je veilig kunt werken?"
5. hoe zou je het liefst aangesproken willen worden over veilig gedrag. Wat kan wel, wat kan niet?

Om concrete voorbeelden te krijgen vragen we bijvoorbeeld: noem een situatie waarin je twijfelde tussen de "snelle" of de veilige aanpak en wat gaf de doorslag om voor de een of de ander te kiezen.

Fase 3. Ontwikkelen van (een) interventie(s)

Op basis van het Programma van Eisen zijn interventies gestart samen met twee bedrijven (transport, chemische reiniging). De effecten van de interventies worden gemeten met behulp van een korte vragenlijst. Over de resultaten van deze fase kunnen we op dit moment nog niet rapporteren

In alle fasen is een bottom-up aanpak nagestreefd: de werkvloer staat centraal, de werknemer in interactie met zijn team, wellicht ook relaties buiten het werk ('peers') en de direct leidinggevend krijgt de focus. De bedrijfskenmerken zijn de randvoorwaarden.

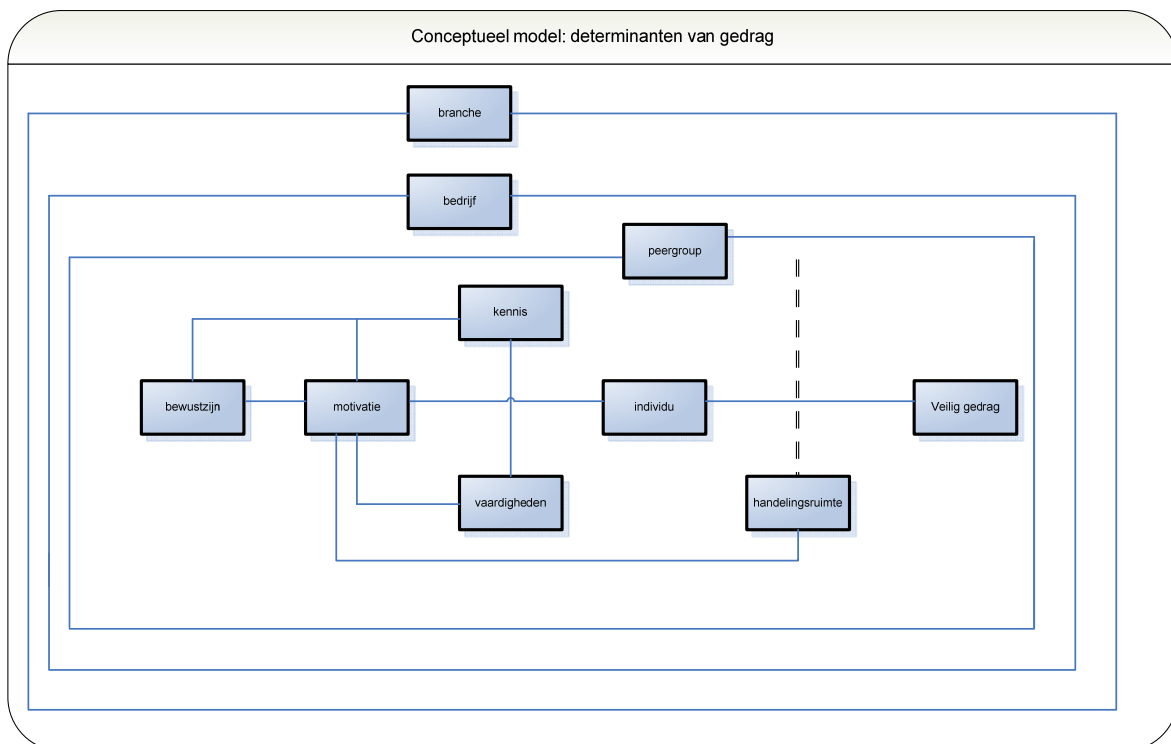
3. Resultaten

3.1. Fase 1

Verkenning van de literatuur en interviews met experts en vertegenwoordigers uit het veld heeft geleid tot een raamwerk van sleutelfactoren die bij effectieve veiligheidsaanpakken in ogenschouw genomen moeten worden. Dit raamwerk zal in fase 2 nader worden ingevuld tot een Programma van Eisen.

De betreffende sleutelfactoren zijn:

- onvoldoende *bewustzijn* van de risico's (en van de effecten van het *eigen* handelen)
- ontbreken van *motivatie* om iets aan de risico's te doen
- onvoldoende *kennis* betreffende mogelijke interventies en veilig gedrag, en het ontbreken van *vaardigheden* om die kennis in de praktijk toe te kunnen passen
- gebrek aan *handelingsruimte* of onvoldoende initiatief om die kennis en vaardigheden daadwerkelijk in stelling te brengen
- [*onveilig gedrag* als uitkomst]
- terugval in eerder wél bestaand veilig gedrag, ofwel onvoldoende *borging* van veiligheidsgedrag



Een goede interventie richt zich zowel op bewustzijn, motivatie, kennis en vaardigheden als op gedrag. Deze factoren zullen afzonderlijk beschreven worden. Al zullen sommige factoren elkaar uiteraard beïnvloeden. Zo zal kennisverwerving op een bepaald terrein wellicht ook het bewustzijn van risico's op een ander domein versterken. En toegenomen competenties hangen waarschijnlijk positief samen met de motivatie van de werknemer. Daarentegen zal diezelfde motivatie zal wellicht negatief beïnvloed worden door beperkingen die bijvoorbeeld de eisen van het productieproces of de stijl van leidinggeven opleggen.

De sleutelfactoren kunnen gezien worden als de basis elementen binnen ons raamwerk. Daarnaast bestaat het raamwerk uit een aantal aangrijpingspunten voor interventies. Dit zijn die aspecten waarvan uit het onderzoek naar voren is gekomen dat zij van invloed zijn op de sleutelfactoren zoals het risicobewustzijn, de motivatie, de vaardigheden en de borging. Naast de medewerker zelf, blijken immers juist aspecten uit de (bedrijfs)context waarbinnen de medewerker zich bevindt, cruciaal te zijn voor al dan niet veilig gedrag. [11]

Er zijn 4 aangrijpingspunten gedefinieerd, namelijk:

- de *medewerker zelf* en zijn/haar specifieke kenmerken;
 - vrienden/maten binnen of buiten de organisatie, oftewel de *peer group*.
 - de *leidinggevende* als drager van die veiligheidscultuur alsmede zijn faciliterende rol bij de implementatie van veiligheidsgedrag.
 - kenmerken van de *organisatie of de branche* zoals die van invloed zijn op de heersende veiligheidscultuur.
- Uiteraard beïnvloeden deze factoren elkaar over en weer. Zo kan de sociale norm in de *peer group* binnen het werk voor een belangrijk deel mede gevormd zijn door de veiligheidscultuur binnen de hele organisatie of de leidinggevende, terwijl de leidinggevende op zijn beurt ook door de veiligheidscultuur van het bedrijf wordt beïnvloed.

In combinatie geeft dit ons analyse model 'laaggeschoold en risicovol werk' weer.

	Medewerker	Peer group	Leidinggevende	Organisatie
Risico-bewustzijn				
Motivatie				
Kennis& vaardigheden				
Handelingsruimte				
Borging				

Het raamwerk is de basis voor een programma van eisen en wordt in fase 2 nader worden ingevuld op basis van bedrijfsbezoeken. Uiteindelijk zal het Programma van Eisen zoals gebaseerd op dit raamwerk van nut als analyse instrument bij de ontwikkeling van nieuwe interventies in de bedrijven.

3.2 Fase 2

Er zijn bedrijfsbezoeken afgelegd in de bouw, het transport, de glastuinbouw, de chemische reiniging, de voedingsmiddelenindustrie, en bij een re-integratiebedrijf (gespecialiseerd in het begeleiden van moeilijk plaatsbare jongeren in de metaal, de bouw, of groenvoorziening). Verder is er gesproken met twee uitzendbureaus. Dit heeft geleid tot een nadere invulling van het raamwerk tot een Programma van Eisen met behulp van do's en dont's uit de praktijk.

Ter illustratie van het Programma van Eisen geven we hieronder enkele bevindingen weer per sleutelfactor. Bij de inventarisatie van de do's en dont's tijdens de bedrijfsbezoeken, is steeds gevraagd naar karakteristieken van de laagopgeleide werknemers die iets zeggen over de sleutelfactoren risicobewustzijn, de motivatie, kennis & vaardigheden, handelingsruimte en borging. Vervolgens is gevraagd naar karakteristieken van respectievelijk de peer group, de leidinggevende en het bedrijf met betrekking in relatie tot de sleutelfactoren. Dit heeft geleid tot de volgende beknopte versie van het Programma van Eisen voor veiligheidsinterventies bij laaggeschoold werk:

Risicobewustzijn

Voor het uitvoeren van een effectieve interventie door het bedrijf of aanpassing van het (veiligheids)gedrag

van de werknemers is een aantal elementen van belang. Een centrale voorwaarde is dat men zich tenminste bewust is van bepaalde veiligheidsrisico's. Hierbij dient in ogenschouw te worden genomen dat niet alleen sprake hoeft te zijn van objectieve veiligheidsrisico's, maar dat ook de subjectieve of als zodanig ervaren risico's van belang zijn [12].

Om het risicobewustzijn in de doelgroep te versterken, helpt het als voorbeeld om personen uit de sociale omgeving te betrekken die positief staan tegenover veiligheid, zoals naaste collega's die zelf ervaring hebben met een arbeidsongeval of de familie ("doe het voor de kinderen"). Voor kleinbedrijf of branches met veel flexwerkers is het advies om branchebrede initiatieven te ontwikkelen gericht op de specifieke sectorrisico's.

Motivatie

Motivatie is de sleutel tot effectieve interventies [13]. Zonder de intentie om iets aan het gedrag te doen, zullen interventies in dorre aarde vallen. Intentie wordt dan ook breed gezien als de belangrijkste voorspeller van gedrag. Motivatie kan uit de werknemer zélf voortkomen (intrinsieke motivatie), of eventueel worden opgelegd (extrinsieke motivatie). Waar intrinsieke motivatie bestaat, is het wenselijk op die motivatie aan te sluiten. Waar de werknemer niet intrinsiek gemotiveerd is, zal gekeken moeten worden op welke manier de motivatie optimaal versterkt kan worden door externe prikkels. Daarbij is het verstandig dat een eventuele interventie aansluit bij de persoonlijke winst-/verliesrekening van alle betrokkenen. Potentiële gebruikers willen eerst en vooral weten wat de vernieuwing voor henzelf betekent [14]. Daarbij kan motivatie positief worden geformuleerd in die zin dat de doelgroep iets te winnen heeft bij een eventuele interventie. Aan de andere kant kan negatieve motivatie, bijvoorbeeld weerstanden tegen scholing, een mogelijk verlies aan inconvenientoetslagen, het effect van een interventie verzwakken.

Om de motivatie bij de doelgroep te versterken, helpt het bijvoorbeeld om te doorgronden wat voor hen een mogelijke 'opbrengst' is van onveilig werken, en vervolgens deze opbrengst te vertalen richting veilig werken. Houdt er rekening mee dat veiligheidsinterventies een bedreiging kunnen vormen voor de identiteit van de doelgroep én voor de financiële voordelen van 'stoer' werk. Risicovol werk kan juist voeding geven aan de eigen identiteit. Een machocultuur een belangrijke hinderpaal voor arbeidsveiligheid gebleken [15].

De 'groep' hoeft overigens niet louter een belemmering te zijn voor het veranderen van individueel gedrag. Individueel gedrag kan namelijk positief worden veranderd als gevolg van gedrag van anderen uit de groep of door een verandering in de samenstelling van de groep. Aansluiten bij de informele hiërarchie binnen de groep óf daar een wijziging in proberen aan te brengen, kan het gedrag van de individuele groepsleden veranderen.[16]

Bedrijven zouden het zich moeten gunnen om tips en ideeën voor veilig werken vanuit de 'onderkant' te verzamelen: als je er in slaagt om tips ideeën en melden van risicosituaties vanuit deze groep te verzamelen behaal je op vele fronten winst.

Kennis en vaardigheden

Wanneer laaggeschoolden genoeg gemotiveerd zijn om veilig te werken, is de volgende stap dat ze het ook moeten kunnen. Kennis en vaardigheden gaan over de vraag of men over voldoende kennis beschikt, maar ook over voldoende vaardigheden. Over verwerving van kennis en nieuwe competenties door laaggeschoolden is al betrekkelijk veel geschreven [17]. Een voor de hand liggend kenmerk van de doelgroep is dat traditionele, talige voorlichting of scholing minder goed aanslaat. Dit is echter slechts één van de aspecten waarmee rekening dient te worden gehouden. Ook van belang is dat men de vaardigheid beschikt om het gewenste (veilige) gedrag te vertonen.

Om kennis/vaardigheden bij de doelgroep te versterken, helpt het bijvoorbeeld om meer te bevestigen wat ze kunnen, in plaats van wat ze (nog) niet kunnen en begrip te tonen voor eventuele leermoeilijkheden/weerstanden. Een belangrijk aspect in dit kader is dat lager opgeleiden in eerste aanleg weinig gericht zijn op leren ("ben ik niet goed genoeg dan"), maar vooral aangesproken willen worden op wat zij al kunnen. Dit laatste versterkt hun zelfbeeld [17]. Aansluiten bij positieve ervaringen, zorgt ervoor dat men meer open staat voor het aanleren van nieuwe competenties zoals veilig werken.

Dit leert dat een effectieve interventie niet dient aan te sluiten bij wat de werknemers niet kunnen, maar aanhaakt bij positieve ervaringen. Die ervaringen hoeven niet slechts in het werk gevonden te worden. Zo is het bijvoorbeeld strategisch om de link te maken tussen 'goed' gedrag op straat of thuis enerzijds en goed gedrag op het werk. Erkenning is daarbij een sleutelbegrip[18]. Het is in dit verband voorts verstandig aan te

sluiten bij hun vakmanschap, op wat zij zelf al kunnen óf waarvan zij denken dat onderdeel moet uitmaken van goed vakmanschap.

Ook helpt het wanneer een bedrijf veiligheidsactiviteiten formuleert als een kans op competentieverwerving. Daarnaast is het advies om werkvormen te gebruiken die aansluiten bij de praktijk en bij voorkeur niet talig zijn.

Handelingsruimte

Medewerkers kunnen bewust zijn van de veiligheidsrisico's, gemotiveerd zijn om veilig te werken, weten hoe dat moet, het ook kunnen en erin geloven, maar toch gebeurt het niet. Er moet immers ook handelingsruimte zijn, oftewel de mogelijkheden in het bedrijf om het gedrag daadwerkelijk uit te voeren. Werknemers die een hoge werkdruk ervaren of die het gevoel hebben weinig controle over hun werk uit te kunnen oefenen, beschouwen veiligheid minder snel als onderdeel van hun rol. Met andere woorden, werknemers die gewoon doen wat ze moeten doen omdat de baas dat zegt, zien veiligheid niet als hun verantwoordelijkheid. En andersom geldt eveneens dat naarmate men minder werkdruk en meer controle ervaart, veiligheid ook steeds meer als persoonlijke verantwoordelijkheid beschouwd[19]. Kortom, wanneer men de druk voelt om sneller te presteren schiet veiligheid erbij in. Het belang van de peer group blijkt ook als het gaat om handelingsruimte. De social groep kan sterk bepalend zijn in haar groepsnorm en kan bovendien ook zelf werkdruk opleggen [20].

Om de handelingsruimte van de doelgroep te versterken, helpt het bijvoorbeeld om de verschillende handelingsalternatieven zichtbaar te maken en ervoor te zorgen dat ze aantrekkelijk zijn ook tijdens werkdruk. Zorg verder voor steun van het middenmanagement wanneer het gewenste gedrag niet past bij de heersende 'groepsnorm'.

Borging

Individuele factoren lijken nauwelijks bij te dragen aan de verschillen in volgzzaamheid aan veiligheidsregels('compliance'). Wel laat onderzoek zien dat het dragen van PBM's gemakkelijker wordt aanvaard wanneer het niet interfereert met de uit te voeren taken en wanneer ze al klaar zijn voor gebruik [21].

Het bewerkstelligen van veilig gedrag zal ook niet in één keer worden bereikt. Het zal moeten worden geborgd door herhaalde aandacht. Met name door herhaalde scholing en voorlichting, maar ook voorbeeldgedrag van leidinggevenden en hoger management zijn hierbij van belang. Herhaling en voorbeeldgedrag zijn een voorwaarde voor elke effectieve interventie, maar dit geldt te meer voor organisaties die in hoge mate een beroep doen op flexwerkers – één van de groepen die relatief oververtegenwoordigd zijn aan de onderkant van de arbeidsmarkt. Een hoge doorstroming van flexwerkers betekent dat een structuur moet worden ontwikkeld om de aandacht voor arbeidsveiligheid bij nieuwe medewerkers snel op het vereiste niveau te krijgen (bijvoorbeeld integratie in het inwerkprogramma). Ook is denkbaar dat bijvoorbeeld bij werknemers met een beperkt leervermogen de aangereikte kennis of vaardigheden snel zullen vervagen, zodat periodieke herhaling van de instructie noodzakelijk zal zijn.

Om de borging van de doelgroep te versterken, helpt het bijvoorbeeld om ervoor te zorgen dat taken aansluiten bij waar men al mee bezig is en in ieder geval niet interfereren, de leidinggevende zich bewust is van zijn/ haar voorbeeldrol en daarin consequent is en te blijven informeren over veiligheid, bij voorkeur gekoppeld aan de bedrijfsprocessen.

3.3. Fase 3

Op basis van het uitgebreide Programma van Eisen zijn interventies gestart samen met twee bedrijven. De eerste resultaten hebben geleid tot positieve reacties, maar de resultaten van de effectmetingen zijn nog niet bekend.

4. Conclusie en discussie

Ons onderzoek heeft geleid tot een kader met aandachtspunten voor effectieve veiligheidsinterventies gericht op de doelgroep van laaggeschoolden: het Programma van Eisen. Het achterliggende raamwerk van het Programma van Eisen is gebaseerd op literatuuronderzoek en interviews met experts. Vervolgens is het model nader ingevuld met do's en dont's op basis van bedrijfsbezoeken. De do's en dont's geven aan wat effectieve elementen zijn van veiligheidsinterventies voor laaggeschoolden.

De resultaten laten zien dat de werkomgeving van de werknemer, zoals vrienden familie, collega's en soms ook de eigen ethnische groep erg belangrijk is, waarschijnlijk zelfs belangrijker dan voor de "gemiddelde medewerker". Ook is gebleken dat het actief betrekken van de medewerkers juist er toe doet bij het werken met deze doelgroep. Prestatie groeit immers vooral in een omgeving van vertrouwen, aandacht en geloof in goede resultaten. Ook is er geconstateerd dat (interculturele) vaardigheden en competenties in de groep heel anders kunnen zijn dan verwacht, en dat het belangrijk is daarvoor daadwerkelijk open te staan. Bovendien is het belangrijk om veiligheid te relateren aan de groepswaarden. Tenslotte laten de resultaten ons zien dat de betreffende doelgroep wel degelijk vraagt om specifieke vaardigheden van management en supervisors. Men kan zich afvragen of deze aanbevelingen wellicht niet voor alle medewerkers gelden. Echter, de ervaringen in het onderzoek laten zien deze aanbevelingen voor deze groep echt minimum eisen zijn.

Literatuur

1. Nederlands Centrum voor Beroepsziekten 2007. Signaleringsrapport Beroepsziekten '06. Amsterdam pp 108.
2. Venema, A. & Bloemhoff, A. 2006. Monitor arbeidsongevallen in Nederland 2004. Hoofddorp: TNO Kwaliteit van Leven pp 17.
3. Storrie, D. 2002. Temporary work in the European Union. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. pp 58-60.
4. Arbeidsinspectie 2004. Projectverslag arbeidsomstandigheden uitzendkrachten 2002. Den Haag pp 13
5. Fabiano, B., Currò, F, Reverberi, A.P. and Pastorino, R. 2006. A study of the relationship between temporary work and occupational accidents: Specific risk factors and risk management strategies. Safety Science 46. 3. Pp 535-544
6. Davies, R. & Jones, P. 2005. Trends and context to rates of workplace injury, HSE Research Report. pp 386.
7. Cbs Statline 2007. De Nederlandse economie 2006: beroepsbevolking naar onderwijsniveau/-richting. Heerlen/Voorburg.
8. Hoffman, E. 2002. Interculturele gespreksvoering. theorie en praktijk van het TOPOI-model. Bohn Stafleu van Loghum.
9. Bossche, S.N.J. van den, Hupkens, C.L.H., Ree, S.J.M. de & P.G.W. Smulders 2006. Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2005: Methodologie en globale resultaten. Hoofddorp: TNO Kwaliteit van Leven pp 177.

10. Willemsen, M., Vasse, R. & De Vries, H. 1993. Gezondheidsbevordering in de arbeidssituatie. In Damoiseaux, V., Van der Molen H.T. & Kok G.J. (Eds.) Gezondheidsvoorlichting en gedragsverandering. Assen. pp 449-468.
11. Zwetsloot, G., Gort, J., Steijger, N. & Moonen, C. 2006. Management of change: Lessons learned from staff reductions in the chemical process industry. *Safety Science*. 45. 7. pp 769-789.
12. Nilsen, P. 2006. The theory of community based health & safety programs: a critical examination. *Injury Prevention*. 12 (3). pp 140- 145.
13. Herwig, N. 1998. De balans: effectiviteit in vogelvlucht. In Damoiseaux, V., Van der Molen H.T. & Kok G.J. (Eds.). Gezondheidsvoorlichting en gedragsverandering. Assen. pp 56.
14. Paulussen, Th., Wiefferink, K. & Mesters, I. 2007. Invoering van effectief gebleken interventies. In Brug, J., Van Asseman, P. & Lechner, L. (eds). Gezondheidsvoorlichting en gedragsverandering. Assen. pp 18.
15. Zoller, H.M. 2003. Health on the Line: Identity and Disciplinary Control in Employee Occupational Health and Safety Discourse, *Journal of Applied Communication Research*. 31. 2. pp. 118-139.
16. Clark, A.E. & Lohéac, Y. (2007). It wasn't me, it was them! Social influence in risky behavior by adolescents, *Journal of health Economics* pp 26.
17. Smit, A.A., Andriessen, S. & Stark, K. 2005. Lager opgeleiden in beweging: Employability van lager opgeleiden, aanbevelingen en praktijkvoorbeelden. Hoofddorp. pp 21.
18. De Jong, J.D.A. 2007. *Kapot Moeilijk: een etnografisch onderzoek naar opvallend delinquent groepsgedrag van 'Marokkaanse' jongens*, Amsterdam: Aksant.
19. Turner, N., Chmiel, N., Walls, M 2005. Railing for safety: Job demands, Job Control and Safety Citizenship Role Definition, *Journal of Occupational Health Psychology*. 10. 4. pp.504-12.
20. Mullen, J. 2004. Investigating factors that influence individual safety behavior at work. *Journal of Safety research*. 35. 3 pp. 275-85.
21. Gershon, R. M., Schaffer, B. S., & DeJoy, D. M. 2004. Safety climate: assessing management and organizational influences on safety. *Professional Safety*, July.