

Effecten van interventies om gedrag gericht op veiliger werken te beïnvloeden

Ervaringen uit de praktijk

Victor Zuidema, VeiligheidNL, e-mail: v.zuidema@veiligheid.nl

Drs. Charlotte Bruijnen, drs. Ingrid Vriend en drs. Katja van de Laar, VeiligheidNL

Samenvatting

In veel bedrijven zijn voldoende voorschriften, maatregelen en richtlijnen om de arbeidsveiligheid te verbeteren. Maar toch gebeuren er incidenten die de veiligheid op de werkvloer in gevaar brengen. Vaak is de oorzaak het **gedrag** van mensen. VeiligheidNL heeft in opdracht van het ministerie van SZW verschillende gedragsgericht interventies ontwikkeld om bedrijven handvatten te bieden om op een praktische manier meer aandacht voor veiligheid te genereren. Met als doel om het veiligheidsbewustzijn bij werkgevers en werknemers te verbeteren en daarmee het gedrag te beïnvloeden. In dit paper wordt ingegaan op de **effecten van interventies om gedrag gericht op veiliger werken te beïnvloeden**.

Sleutelbegrippen

Gedrag beïnvloeden, vergroten veiligheidsbewustzijn, onveilig gedrag bespreekbaar maken, effectonderzoek gedragsinterventies, determinanten effectieve implementatie

Inleiding

In veel bedrijven zijn voldoende voorschriften, maatregelen en richtlijnen om de arbeidsveiligheid te verbeteren. Maar toch gebeuren er incidenten die de veiligheid op de werkvloer in gevaar brengen. Vaak is de oorzaak het **gedrag** van mensen. Werkdruk, gemakzucht en een ‘dat overkomt mij toch niet houding’ zorgen ervoor dat het plotseling fout kan gaan. Het gevolg hiervan is dat men bewust of onbewust onnodig veel risico nee.

De rol van een veiligheidscultuur, waarin veilig gedrag en communicatie over veiligheid en risico's gewoon is, wordt nog onderschat, met onnodig letsel tot gevolg.

De cijfers spreken voor zich: jaarlijks worden in Nederland gemiddeld 250.000 letsels ten gevolge van een arbeidsongeval medisch behandeld; op de Spoedeisende Hulp (SEH) afdeling van een ziekenhuis vinden er gemiddeld 82.000 behandelingen per jaar plaats van letsels ten gevolge van een arbeidsongeval. Afgezet tegen de 8,3 miljoen werkenden, betekent dit dat jaarlijks 990 per 100.000 werkenden een arbeidsongeval hebben dat leidt tot behandeling op een SEH-afdeling [Vei12a]. In de periode 2005-2010 is de kans op een arbeidsongeval met letsel en verzuim niet afgenomen, maar stabiel gebleven [Kla12]. Voor de werknemers kan een arbeidsongeval gevolgen hebben op de korte en ook lange termijn, met ziekte, sterfte, arbeidsongeschiktheid en inkomensvermindering als mogelijk gevolg. Voor de werkgever betekent dit meer ziekteverzuim, extra kosten en negatieve gevolgen voor de productiviteit en imago van het bedrijf.

Waarom gedragsgerichte interventies?

Gedragsfactoren spelen volgens de slachtoffers een rol bij het ontstaan van ruim drie kwart van de arbeidsongevallen die leiden tot letsel dat moet worden behandeld op een SEH-afdeling. Productfactoren worden slechts bij een kwart van de ongevallen genoemd. Snij-ongevallen leiden tot de meeste letsels, valongevallen tot de meeste ernstige letsels [Vei12a]. Doelgroeponderzoek in diverse sectoren laat de belangrijkste oorzaken van onveilig gedrag in bedrijven zien [Vei12a]:

De aandacht voor veiligheid is nog onvoldoende ontwikkeld bij zowel werkgevers als werknemers, waarbij veilig werken nog te weinig een gezamenlijke verantwoordelijkheid is en een vast gespreksonderwerp tussen management en werknemers:

- werkgevers en werknemers voelen zich nog onvoldoende verantwoordelijk voor het nemen van preventieve maatregelen om ongevallen te voorkomen
- werkgevers en werknemers zijn zich onvoldoende bewust van het belang van veilig gedrag op de werkvloer
- werkgevers en werknemers schatten het risico op een ongeval in het eigen bedrijf te laag in

- werkgevers en werknemers zien nog onvoldoende de meerwaarde van preventieve maatregelen om ongevallen te voorkomen
- werkgevers en werknemers voelen zich nog onvoldoende in staat om preventieve maatregelen te nemen om ongevallen te voorkomen.

Met ingang van 2007 is de arbeidsomstandighedenwet in ons land gewijzigd. Werkgevers en werknemers krijgen door de nieuwe Arbowet meer mogelijkheden om zelf invulling te geven aan hoe ze binnen de eigen sector aan de wetgeving gaan voldoen. Naast technische regelgeving en veiligheidsmaatregelen zijn **bewustwording, inzicht en acceptatie** van de risico's op de werkvloer daarbij van essentieel belang.

Ontwikkeling interventies

Met als doel om het veiligheidsbewustzijn bij werkgevers en werknemers te verbeteren en daarmee het gedrag te beïnvloeden, heeft VeiligheidNL in opdracht van het ministerie van SZW verschillende gedragsgerichte interventies ontwikkeld om bedrijven handvatten te bieden om op een praktische manier meer aandacht voor veiligheid te genereren. Dit betreft de ontwikkeling van de interventies 'Alerta' (2008), 'Ben jij de Sjaak' (2011), en recent 'Mijn bedrijf, jouw bedrijf; veiligheid werkt' (2012) en 'Werkbuddies' (2013). De specifieke doelgroepen en interventieprikkels verschillen per interventie, maar in al deze interventies staat het beïnvloeden van het veiligheids**gedrag** van werkgevers en werknemers centraal. Uitgangspunt is dat de inhoud van de interventies zodanig is ingericht dat deze het handelingsperspectief bij doelgroepen vergroot, in de wetenschap dat het belang van het thema en de algemene verplichtingen reeds voldoende bekend zijn. De interventies zijn ontwikkeld en geïmplementeerd samen met koepelorganisaties, brancheorganisaties en vakbonden.

Om te voorkomen dat aspecten vergeten worden en de interventies niet aansluiten op de problematiek of de beleving van de doelgroepen, zijn de interventies opgezet met behulp van een planmatige aanpak gebaseerd op het Intervention Mapping protocol [Bar11]. Om een effectieve interventie te kunnen ontwikkelen, is in kaart gebracht wat het aan te pakken veiligheidsprobleem is (**oorzaken en risicofactoren**), welke gedrags- en omgevingsfactoren daarbij een rol spelen, op welk **risicogedrag** de interventie zich vooral zal moeten richten en de **determinanten** van gedrag die daarbij een rol spelen en hoe we deze het beste kunnen veranderen [Bar11]. Deze informatie is verkregen met behulp van actuele ongevalsgegevens [Vei12a, Kla12], literatuur en doelgroeponderzoek. Ook zijn **belemmerende en bevorderende factoren** van het veiligheidsgedrag geïnventariseerd en de meest effectieve wijze waarop de doelgroep kan worden aangesproken [Kui, 2009].

De gedragsinterventies met beschermengel Alerta helpt om veiligheid op een sympathieke wijze bespreekbaar te maken tussen alle lagen in de organisatie (www.veiligheid.nl/alerta). Alerta is gericht op het doorbreken van afhankelijkheidsgedrag. Beschermengel 'Alerta' geeft met alledaagse en herkenbare voorbeelden aan dat zij niet 24 uur per dag op je schouder zit. Geen ongeval krijgen is geen kwestie van geluk, maar heb je grotendeels zelf in de hand. Veilig werken doe je niet omdat je baas er om vraagt, maar doe je omdat je ook zelf vindt verantwoordelijk te zijn voor je eigen veiligheid en die van je collega's. Communicatie over veilig werken (veiligheid makkelijker bespreekbaar en zichtbaar maken, elkaar aanspreken) staat centraal. Dit draagt bij aan een groter veiligheidsbewustzijn. Doelgroep zijn ondernemers, managers, KAM-coördinatoren en hun medewerkers. Alerta richt zich op bedrijven (zowel MKB als grootbedrijven) die te maken hebben met de arbeidsrisico's werken met heftrucks, werken op hoogte en werken met machines [Con09; Con11a; Con11b; Vei12b].

De gedragsinterventie „Ben jij de Sjaak“ (www.werkveilig.nu) richt zich op het beïnvloeden van gedrag van werkgevers (ondernemers, managers) en hun medewerkers door op een praktische manier veiligheid makkelijker bespreekbaar en zichtbaar te maken. Sjaak is gericht op aanspreekgedrag. In elk bedrijf werken mensen die het niet zo nauw nemen met veiligheid. Wie daardoor iets overkomt is dan vaak de sigaar, de klos of de Sjaak. Meestal ken of hoor je de gevolgen als het te laat is. De Sjaak zorgt in simpele bewoordingen en op een wat plagerige toon dat je elkaar aanspreekt op onveilig gedrag, voordat het te laat is. 'Doelen voor directie en leidinggevenden zijn dat zij inzicht hebben in hun cruciale rol bij het veiligheidsbeleid en het stimuleren van veilig gedrag op de werkvloer, maar ook dat zij veilig werken bespreekbaar maken op de werkvloer. Doelen voor werknemers zijn dat zij zich bewust zijn van hun eigen gedrag als risicofactor voor een arbeidsongeval en van het belang van communicatie over veilig werken (elkaar aanspreken).. Op dit moment zijn interventiepakketten ontwikkeld specifiek voor de sectoren bouw en horeca [Con09; Con11a; Con11b; Vei12b].

De campagne 'Mijn Bedrijf, Jouw bedrijf, veiligheid werkt' (werk.veiligheid.nl) is gericht op ondernemers en leidinggevenden en medewerkers in de agrarische sector en helpt om veiligheid en gedrag bespreekbaar

te maken tijdens het werk en elkaar aan te spreken op onveilig gedrag. Via themabijeenkomsten in de regio leren mensen hoe ze elkaar aanspreken en om kunnen gaan met weerstanden [Vei12b]. De campagne Werkbuddies (www.werkbuddies.nl) zorgt er voor dat jonge nieuwkomers veilig aan het werk gaan op een nieuwe werkplek. Elke nieuwe werknemer, flexwerker of uitzendkracht wordt gekoppeld aan een ervaren collega. Samen gaan ze aan de slag met de veiligheidsonderwerpen. Met Werkbuddies kan de ondernemer zijn werknemers activeren en betrekken bij het veiliger maken van de werkvloer. Doelgroep zijn ondernemers en managers én de jonge en ervaren medewerkers. [Vei12b].

Doelstelling

Een belangrijk onderdeel van een planmatige, systematische en gefundeerde opzet van interventies is de evaluatie ervan door middel van effect- en procesevaluaties [Bar11]. Dit is reeds gedaan bij diverse sectoren en bedrijven waar de interventies 'Alerta' en 'Sjaak' zijn ingezet. Voor de interventies 'Jouw bedrijf, mijn bedrijf' en 'Werkbuddies' wordt dit nog uitgevoerd. Doel van het evaluatieonderzoek is inzicht krijgen in de **effecten van interventies om gedrag gericht op veiliger werken te beïnvloeden**.

Onderzoeksvragen

In hoeverre kunnen de interventies 'Sjaak' en 'Alerta' ervoor zorgen dat:

1. het veiligheidsbewustzijn ten aanzien van veilig werken van medewerkers wordt vergroot
2. gedrag wordt beïnvloed ten aanzien van veilig werken
3. gedrag beter bespreekbaar wordt gemaakt.

De impact van een interventie wordt niet alleen bepaald door de effectiviteit van de interventie, maar ook door determinanten van de implementatie ervan. Belangrijke vragen hierbij zijn:

4. In welke mate is de doelgroep blootgesteld aan alle interventieonderdelen?
5. Zijn alle activiteiten van de interventie uitgevoerd zoals gepland?
6. Hoe worden alle activiteiten van de interventie gewaardeerd door de doelgroep?
7. Zijn er neveneffecten te onderscheiden?
8. Wat zijn belemmerende/bevorderende factoren voor de implementatie van de interventie(onderdelen)?

Methoden en technieken

Theoretisch kader

Om inzicht te krijgen in de totale impact van een interventie is inzicht nodig in zowel het effect van de interventie als het bereik van de interventie en de kwaliteit van de implementatie, dus de ervaring vanuit de praktijk. Bij het achterhalen van deze informatie is gebruik gemaakt van het RE-AIM model [Gla99]. Dit model onderscheidt de volgende dimensies: 1) het bereik van de interventie (Reach); 2) het effect op de gestelde doelen; 3) het besluit de interventie te gebruiken (Adoptie); 4) het gebruik van de interventie, de mate van trouw en consistentie van handelen (zoals bedoeld) ten aanzien van de verschillende onderdelen (Implementation); en 5) het onderhoud en de incorporatie van de interventie of de resultaten daarvan (Maintenance). In dit onderzoek wordt het model gehanteerd om de uitgevoerde interventies te evalueren met behulp van effectonderzoek en procesevaluaties.

Om het gewenste gedrag (veilig werken) te kunnen beïnvloeden, richten de interventies 'Alerta' en 'Sjaak' zich op determinanten van dit gedrag die relevant zijn voor het gekozen risico en de doelgroepen, en die beïnvloedbaar zijn [Kui09]. Beide interventies richten zich op gedragsverandering via beïnvloeding van de determinanten veiligheidsbewustzijn, risicoperceptie, attitude en kennis van zowel werkgevers als werknemers. Bij het achterhalen van deze achterliggende gedragsoorzaken en beïnvloedbare determinanten voor veilig gedrag op de werkvloer is gebruik gemaakt van theoretische veronderstellingen die gebaseerd zijn op twee gedragsverklaringsmodellen: het Health Belief Model [Jan84] en het ASE-model [Vri93]. Deze modellen zijn ook gebruikt bij het evalueren van het effect van de interventie op deze determinanten van gedrag. De centrale gedachte van het Health Belief Model is dat het besluit van mensen om bepaald veilig gedrag te vertonen wordt bepaald door de risicoperceptie (waargenomen kans om te vallen en de waargenomen ernst van de consequenties van een val), en de evaluatie van het aanbevolen gedrag (waargenomen voordelen versus waargenomen barrières). Ook als mensen geloven dat veilig gedrag meer voordelen dan nadelen heeft en het een groot risico betreft, hebben zij vaak nog een duwtje in de rug (cue to action) nodig om daadwerkelijk veilig te gaan en blijven werken. Het ASE (Attitude, Sociale invloed en Eigen effectiviteitverwachting) model stelt dat gedrag verklaard wordt vanuit de intentie om dat gedrag te

vertonen, de intentie wordt op haar beurt verklaard door de determinanten attitude, sociale invloed en eigen effectiviteitsverwachting. Of de overgang van intentie naar gedrag wordt gemaakt, hangt onder andere samen met de vaardigheden die een persoon heeft en de barrières die hij ervaart om het gedrag uit te voeren. Kanttekening bij deze modellen is dat ze ervan uitgaan dat gedrag rationeel is terwijl dat vaak niet zo is. Hoe mensen zich erbij voelen (affect) speelt uiteindelijk een belangrijke rol bij gedrag. Emotionele factoren kunnen ondergebracht worden onder de determinant attitude. Omgevingsdeterminanten als fysieke omgeving, economische en politieke omgeving zijn ook van invloed op het veiligheidsgedrag van werknemers. Omdat de te ontwikkelen interventie zich richt op gedrag nemen we deze determinanten mee als randvoorwaarden [Kui09].

Effectonderzoek: methoden en onderzoekspopulaties

Alerta: Met behulp van een kwantitatief effectonderzoek is het effect van de Alerta interventie op de gedragsdeterminanten onderzocht op het niveau van de uitvoerders (degenen die de interventie in het bedrijf opzetten en begeleiden) van bedrijven [Kra10]. In totaal 300 bedrijven die een startpakket hadden aangevraagd in de maand oktober 2010, zijn gevraagd om een onlinevragenlijst in te vullen. Deze nulmeting vond plaats, direct na de aanvraag, maar voorafgaand aan de ontvangst van het startpakket (respons 50%; n=150). Voor de nameting in maart/april 2011 zijn 280 van deze bedrijven opnieuw benaderd met een online vragenlijst. Alleen de resultaten van de bedrijven die ook meegedaan hebben aan de 0-meting zijn meegenomen in de analyses (respons 19,6%; n=55). Bij zowel de 0-meting als de 1-meting betreft het voornamelijk bedrijven uit de branches industrie, bouwnijverheid, handel en transport [Kra11].

Sjaak: De Sjaak interventie en het startpakket zijn in het najaar van 2011 geïntroduceerd in de installatie- en isolatiebranches (I&I-branchen). Dit is begeleid met een kwantitatief effectonderzoek. De nulmeting vond plaats in juli-augustus 2011, voor de uitrol van de interventie en ontvangst van het startpakket door bedrijven. Alle ondernemers in de I&I-branchen (n=2.064) ontvingen per mail of post een uitnodiging voor een online enquête (respons 10%, n=208) [Kra11]. De 1-meting vond plaats in februari – maart 2012 onder 615 bedrijven die het Sjaak pakket maximaal drie maanden geleden hadden ontvangen (respons 26%, n=161) [Hoo12].

Procesevaluatie: methoden en onderzoekspopulaties

Alerta: Bij de bedrijven die in 2009 als eerste aan de slag zijn gegaan met Alerta, is de introductie en implementatie van de Alerta interventie kwalitatief gemonitord [Vri10]. Dit is gedaan door het afnemen van interviews, vragenlijsten en checklists bij werkgevers en werknemers van bedrijven in verschillende branches. Bij de selectie van bedrijven is rekening gehouden met een spreiding naar branche en bedrijfsgrootte (MKB en grootbedrijven). Betrokken bedrijven komen uit de papier- en kartonindustrie, de jachtbouwindustrie, de betonconstructiebouw en de metaalindustrie.

Onder de uitvoerders van bedrijven die met Alerta werken, uit verschillende branches, zijn vervolgens meerdere kwalitatieve effectevaluaties uitgevoerd [Dij11a, Dij11b]. Aan de hand van een vooraf vastgestelde gespreksleidraad zijn telefonische interviews gehouden op meerdere momenten in de tijd, voorafgaand en een half jaar na de ontvangst van het startpakket. Deze belrondes vond plaats in mei 2010, september 2010, maart 2011, september 2011 en april 2012.

Sjaak: In februari 2011 is de Sjaak interventie geïntroduceerd bij bedrijven in de dak- en gevelwerkbranche, met name gericht op onderhoudswerkzaamheden. Enkele maanden na de introductie (april 2011) is een procesevaluatie uitgevoerd door het versturen van een schriftelijke vragenlijst aan alle 617 bedrijven die het startpakket minimaal een maand daarvoor hadden ontvangen (respons 24%; n=150) [Vri11].

Een tweede procesevaluatie is in februari – maart 2012 uitgevoerd onder 615 bedrijven in de I&I-branchen die het Sjaak pakket hebben ontvangen en deze maximaal drie maanden in huis hadden (respons 26%, n=161). Deze evaluatie was gekoppeld aan de nameting van het effectonderzoek [Hoo12].

Resultaten

Bereik, effect en kwaliteit implementatie

Alerta interventie

Het bereik van 'Alerta' onder bedrijven is groot. Vanaf de ontwikkeling tot oktober 2012 hebben 2.554 MKB en grootbedrijven een gratis startpakket aangevraagd.

Het effectonderzoek bij uitvoerders van 'Alerta' laat zien dat een paar maanden na ontvangst van het pakket:

- 30% van de uitvoerders van mening is dat door 'Alerta' het bewustzijn van de eigen medewerkers verbeterd is ten aanzien van veilig gedrag op de werkvloer
- 63% van de uitvoerders aangeeft dat 'Alerta' veilig gedrag op de werkvloer bespreekbaar maakt in alle lagen van de organisatie
- 80% van de uitvoerders onderdelen uit het 'Alerta' pakket heeft ingezet in de eigen organisatie
- 81% van de uitvoerders verwacht dat 'Alerta' op een positieve manier bijdraagt aan de veiligheidsdoelstellingen binnen het bedrijf
- De meeste medewerkers hebben volgens de uitvoerders een (zeer) positieve mening over 'Alerta', variërend van 58% van de medewerkers tot 66% van het management team en de directie.

De uitgevoerde procesevaluatie laten onder andere zien dat:

- De interventie 'Alerta' over het algemeen positief wordt gewaardeerd door werknemers en werkgevers in de verschillende branches en bedrijven. Dit geldt zowel voor de methodiek als voor de gebruikte materialen.
- Bevorderende factoren voor een succesvolle implementatie zijn draagvlak van het management, een enthousiaste uitvoerder, vanaf het begin betrekken van werknemers en aansluiting bij bestaande activiteiten en procedures.
- Beperkende factoren zijn een gebrek aan tijd, draagvlak bij directie en leidinggevenden en moeite met het omzetten van doelen naar concrete stappen voor het bedrijf. Dit heeft er toe geleid om hier extra handvatten en ondersteuning voor te ontwikkelen in de vorm van een DVD, campagneplanner, bureaulapper met stappenplan en trainingen en uitwisselingsbijeenkomsten.
- Uitvoerders erkennen dat de factor gedrag één van de belangrijkste aspecten is voor veilig werken en verwachten dat de interventie 'Alerta' hier een positieve bijdrage aan kan leveren.

Sjaak interventie

Sjaak is gestart bij bedrijven in de dak- en gevelwerkbranche. Minimaal een maand nadat bedrijven het pakket hadden ontvangen, is de implementatie geëvalueerd. Iets meer dan de helft van de bedrijven heeft de campagne gebruikt (50%) of is dit nog van plan (5%). Het startpakket wordt gemiddeld gewaardeerd met het cijfer 6,9 en beoordeeld als duidelijk (door de helft van de gebruikers), goed bruikbaar en opvallend (een vijfde van de gebruikers). Niet alle materialen zijn echter bekend of gebruikt, de instructiekaart is voor een derde onbekend, en de website en het stappenplan zijn vrijwel niet geraadpleegd. De resultaten zijn gebruikt om het pakket te optimaliseren met een duidelijke uitleg van de Sjaak en een gefaseerde sturing hoe bedrijven de interventie kunnen introduceren en implementeren.

Een effectmeting is uitgevoerd bij ondernemers in de isolatie- en installatiebranche, die het startpakket hebben aangevraagd (Ipsos Synovate, 2012). Enkele opvallende resultaten zijn dat na de implementatie van de campagne ($n=53$; $p<0,10$) bedrijven, vergeleken met voor de campagne

- vaker onveilige situaties, veiligheidsrisico's en noodzakelijke maatregelen met de opdrachtgever bespreken
- vaker technische aanpassingen doen ter bevordering van de veiligheid.

De andere gedragscomponenten laten (nog) geen significante verschillen zien, maar het lijkt er wel op dat verbeteringen ten aanzien van veiligheid in het bedrijf in gang zijn gezet. Tijdens dezelfde meting is ook gevraagd naar de implementatie (het gebruik en waardering) van de campagne:

- 70% van de ondernemers heeft materialen uit de campagne gebruikt
- 70% van de pakketgebruikers hebben het stappenplan gebruikt of zijn van plan dit te gaan doen
- 61% van de ondernemers was (zeer) positief over de campagne.

Het merendeel van de ondernemers geeft aan dat de campagne het belang van veilig werken heeft benadrukt in het bedrijf (81%), veilig werken bespreekbaar heeft gemaakt op de werkvloer (74%) en tussen werkvloer en leidinggevenden (66%) en medewerkers aan het denken heeft gezet over veilig werken (73%).

Het bereik is hoog, zeker gezien de relatief korte periode dat de campagne bestaat. Van april 2011 tot oktober 2012 is het startpakket 2.506 keer grotendeels op eigen initiatief aangevraagd door zowel MKB als grootbedrijven.

Conclusie

1. Het veiligheidsbewustzijn ten aanzien van veilig werken van medewerkers wordt vergroot door middel van gedragsinterventies zoals Sjaak en Alerta.
2. Gedrag ten aanzien van veilig werken kan worden beïnvloed door gedragsinterventies. Het gaat hierbij dan om gedrag ten aanzien van het vaker bespreken van onveilige situaties, veiligheidsrisico's en noodzakelijke maatregelen die met de opdrachtgever worden besproken en het uitvoeren van technische aanpassingen ter bevordering van veiligheid.
3. Gedrag wordt beter bespreekbaar gemaakt naar aanleiding van gedragsinterventies.

Bedrijven hebben behoefte aan ondersteuning om veilig werken te beïnvloeden. Gedragsinterventies kunnen daar zeker aan bijdragen. Veel organisaties werken met gedragsinterventies en geven aan dat interventies op een positieve manier bijdragen aan veilig werken.

Gedragsinterventies hebben effect op veiliger werken. Het effect is echter wel afhankelijk van de manier waarop interventies worden ingezet. Het alleen ophangen van een poster heeft geen effect. Draagvlak voor veilig werken en het inzetten van een campagne is het sleutelwoord. En het vervolgens op een planmatige aanpak ontwikkelen en implementeren van een gedragsinterventie een must.

Discussie

Het uitgevoerde evaluatieonderzoek kent enkele beperkingen. Om de interventies beschikbaar te stellen voor een zo groot mogelijke doelgroep, en landelijk te promoten via berichten in vakbladen en pers, was een gecontroleerde onderzoeksopzet via een RCT niet mogelijk en wenselijk. Om toch een zo goed mogelijk beeld te krijgen van het effect, is gebruik gemaakt van voor- en nametingen bij zoveel mogelijk dezelfde bedrijven, en bij Sjaak is statistisch getoetst op veranderingen in determinanten [Hoo12]. Een verandering kan daarom niet met 100% zekerheid aan de Sjaak interventie worden toegeschreven. Onbekend is hoe deze determinanten zijn veranderd bij bedrijven die geen pakket hebben ontvangen [Hoo12]. Voor Alerta zijn nog geen kwantitatieve effectmetingen uitgevoerd voor de te beïnvloeden determinanten. Een tweede beperking is de korte termijn waarop is geëvalueerd, dat wil zeggen enkele maanden na ontvangst van het pakket. Over de effecten op lange termijn kunnen we geen uitspraak doen. Ook de procesevaluaties zijn uitgevoerd op de korte termijn, om een goed beeld te krijgen van het bereik, de adoptiefase, en de bevorderende en belemmerende factoren die bedrijven ervaren. Op deze manier was het mogelijk om de interventies te kunnen verbeteren. Bij Alerta is het implementatieproces vanaf de ontwikkeling op meerdere momenten gemonitord, waardoor meer zicht is verkregen op de implementatie op de langere termijn [Vri10, Dij11a, Dij11b]. Een derde beperking is dat alleen de mening van werkgevers, leidinggevend en KAM coördinatoren in het onderzoek meegenomen zijn, niet die van werknemers zelf. De respondenten zijn wel gevraagd hoe zij vonden welke invloed de gedragsinterventies op hun medewerkers had. Praktisch punt was dat de respons vaak laag was, bedrijven hebben moeite om tijd vrij te maken voor evaluaties. Hierdoor is het onduidelijk of de respons representatief is voor de branche of bedrijfsgrootte.

Ten aanzien van de implementatie van gedragsinterventies zijn er een aantal beperkende en bevorderende factoren. Het is ten eerste van belang dat een organisatie ervoor zorgt dat de techniek ten aanzien van veilig werken aanwezig is en goed werkt en dat er een goede organisatie is van procedures en afspraken. Dit zijn voorwaarden voordat er met het beïnvloeden van gedrag en dus gedragsinterventies wordt gestart. Daarnaast is het van belang dat de uitvoerder van een gedragsinterventie ondersteund wordt in de implementatie van een interventie. Als een uitvoerder het lastig vindt om een interventie te implementeren en vaardigheden mist om dit goed te kunnen doen, is ondersteuning gewenst. Daarnaast is het van belang dat je een relatief generieke gedragsinterventie afstemt en aanpast op het bedrijf waar de interventie wordt ingezet.

Aanbevelingen

Draagvlak als sleutel voor succes

Voldoende draagvlak binnen het bedrijf en een enthousiaste uitvoerder zijn zeer bevorderlijk voor een succesvolle implementatie van een gedragsinterventie. Een geslaagde gedragsinterventie start met draagvlak bij directie en management. Zij moeten de interventie ondersteunen en zelf het goede voorbeeld geven. Als dit niet gebeurt, heeft geen enkele interventie succes.

Uit ervaringen bij bedrijven blijkt dat het effect van een gedragsinterventie onderuit wordt gehaald wanneer de directie en/of leidinggevenden veilig werken niet zelf uitdragen en goed voorbeeldgedrag vertonen.

Ontwikkel gedragsinterventies in samenwerking met bedrijven, branches en vakbonden

Gedragsinterventies moeten ontwikkeld worden in nauwe samenwerking met bedrijven, brancheorganisaties en vakbonden. Dit is bevorderlijk voor het draagvlak en het saamhorigheidsgevoel in bedrijven en het en hierdoor sluit de campagne ook goed aan bij de deelnemende bedrijven. Aangezien er geen universele aanpak mogelijk is vanwege de diversiteit van de bedrijven en werksettings, is het wel belangrijk dat de campagne op maat wordt gemaakt voor het deelnemende bedrijf. Een aanpak op maat biedt de meeste garantie tot succes.

Pas gedragsinterventies op maat aan

Gedragsinterventies verder op maat maken, zorgt ervoor dat de campagne zo goed mogelijk aansluit bij de situaties van het desbetreffende bedrijf waardoor draagvlak vergroot wordt. In een organisatie met medewerkers met verschillende talen, is het bijvoorbeeld een aanbeveling om de gedragsinterventie in verschillende talen uit te rollen. Een ander voorbeeld is dat je een gedragsinterventie koppelt aan bestaande veiligheidsprocedures en activiteiten.

Vergoot kennis en persoonlijke vaardigheden van uitvoerder campagne

Over het algemeen hebben 'uitvoerders' van interventies (of het nou opgeleide arbo coördinatoren zijn of werkgevers in kleine bedrijven zijn) weinig kennis van gedragsverandering; van oudsher is de aanpak vooral gericht op technische zaken en het 'promoten' van de regels. Het hangt vaak sterk af van de persoonlijke vaardigheden van de betreffende uitvoerder of er goed contact is met de werkvloer en of het lukt de veiligheidscultuur en het gedrag te beïnvloeden. Goede begeleiding van de uitvoerder is daarom gewenst.

Zorg voor een goed plan van aanpak bij een campagne

Het alleen verspreiden van interventiematerialen zorgt niet voor effect ten aanzien van veilig werken. Een goed plan van aanpak bestaande uit het gezamenlijk in kaart brengen van de risico's en oorzaken, het centraal zetten van één risico, het vaststellen van een zichtbaar en meetbaar doel, het uitwerken van een planning en het samenstellen van een campagne team, het gezamenlijk aftrappen van de interventie, het zorgen voor borging en het inplannen van evaluatiemomenten is van belang voordat wordt gestart met een gedragsinterventie. Na het opstellen van het plan is uitvoering een continue proces waarbij telkens een nieuw risico aandacht krijgt.

Evalueer acties tijdig

Zorg ervoor dat de gekozen veiligheidsaanpak en het gedrag binnen het bedrijf of afdeling met regelmaat, liefst iedere zes maanden geëvalueerd wordt: 'Hoe staan we er nu in?' Dit kan in kaart worden gebracht door van een specifiek risico voorafgaand aan de interventie te meten wat het gedrag ten aanzien van dat risico is en hoe dat na de interventie is. Bij bijvoorbeeld het risico hoofdletsel door het niet dragen van een veiligheidshelm kan voor een interventie worden gemeten hoeveel medewerkers met en zonder helm werken. Na of tijdens de interventie kan vervolgens worden gemeten wat daarvan het effect is. Zo kunnen belemmerende factoren tijdig worden aangepakt.

Maak gedrag op een effectieve manier bespreekbaar

Gedragsinterventies maken onveilig werken makkelijker bespreekbaar voor zowel werkgevers als werknemers. De manier waarop een gesprek wordt aangegaan wisselt en behoeft aandacht zodat een gesprek op een constructieve manier wordt gehouden en dit zorgt voor een lerende veiligheidscultuur. Medewerkers en leidinggevenden vinden het lastig om elkaar te wijzen op gevaarlijke situaties. Door ze vaardigheden aan te leren hoe ze zo'n gesprek aan kunnen gaan en gebruik te maken van eenvoudige metaforen als 'Hé Sjaakie, wordt dit makkelijker gemaakt.

Referenties

- Bartholomew L.K., Parcel G.S., Kok G. et al. *Planning health promotion programs: an intervention mapping approach*. San Francisco: Jossey-Bass, 2011

- Consument en Veiligheid. *Communicatieplan 'Versterking veiligheidsbewustzijn op de werkvloer' 2008-2009 (Eindrapportage)*. Amsterdam: Consument en Veiligheid, 2009
- Consument en Veiligheid. *Gedragscommunicatie versterking arbeidsveiligheid 2009-2010 (Eindrapportage)*. Amsterdam: Consument en Veiligheid, 2011a
- Consument en Veiligheid. *Eindrapportage gedragscommunicatie versterking arbeidsveiligheid 2010-2011*. Amsterdam: Consument en Veiligheid, 2011b
- Dijkstra M, Cohlen M & Almasi A. *Kwalitatieve effectevaluatie Alerta, verslag telefonische interviews mei 2010 t/m maart 2011*. Amsterdam: Consument en Veiligheid, 2011a.
- Dijkstra M. *Kwalitatieve effectevaluatie Alerta, verslag telefonische interviews september 2011*. Amsterdam: Consument en Veiligheid, 2011b
- Glasgow R.E., Vogt T.M., Boles S.M. 'Evaluating the public health impact of health promotion interventions: the RE-AIM framework. *Am J Public Health* 89:1322-7,1999
- Hooghuis M, Stijger R. *Effectiviteit Sjaak-campagne; 1-meting*. Amsterdam: Synovate, 2012
- Janz N.K., Becker H.M. 'The Health Belief model; a decade later.' *Health Education Quarterly* 11:1-47,1984
- Klauw M. van der, Bakhuys Roozeboom M., Stam C. et al. *Monitor arbeidsongevallen in Nederland 2010*. Hoofddorp: TNO, 2012
- Kramer M. & Vonk T. *Effectonderzoek arbeidsveiligheid Alerta Campagne*. Amsterdam: Synovate, 2010
- Kramer M. & Vonk T. *Effectonderzoek arbeidsveiligheid Alerta Campagne, 1-Meting*. Amsterdam: Synovate, 2011
- Kuiper J., Meijer C., Vriend I. et al. *Verbeteren van veilig gedrag op de werkvloer? Onderzoek naar kansen en belemmeringen*. NVVK congres, 2009
- Kramer R, Vonk T. *Ik ben de Sjaak niet; nulmeting van de campagne*. Amsterdam: Synovate, 2011
- VeiligheidNL. *Cijferfactsheet arbeid algemeen*. Amsterdam: VeiligheidNL, 2012a
- VeiligheidNL. *Uitrol en implementatie van gedragsinterventies. Tussentijdse rapportage 2011-2012*. Amsterdam: VeiligheidNL, 2012b
- Vriend I., Kuiper J., Oor M. & Dijkstra M. *Procesevaluatie Alerta, implementatie van de gedragsgerichte interventie*. Amsterdam: Consument en Veiligheid, 2010
- Vriend I, Cotterink M. *Procesevaluatie campagne 'Ik ben de Sjaak niet' in de dak- en gevelwerkbranche*. Amsterdam: Consument en Veiligheid, 2011
- Vries de H. Determinanten van gedrag. In: Damoiseaux V., Molen van der H.T., Kok G.J. (red.) *Gezondheidsvoorlichting en gedragsverandering*. Assen: Van Gorcum:109-132,1993.



<http://www.veiligheidskunde.nl/congres2013-sessie2>