

Punt van aandacht:

subjectieve veiligheid

Jop Groeneweg weet het zeker: eigenlijk hebben we helemaal niets te klagen als het om veiligheid gaat. Toch zijn er mensen die zich niet veilig voelen. Dat weerleggen met feiten helpt niet. Er bestaat dus discrepantie tussen objectieve veiligheid en de veiligheidsperceptie. Daar moeten we iets mee.

| TEKST [JOYCE KOSTER](#)





Krakersrellen. Op Kroningsdag 1980 reden Leopard tanks door de Nijmeegse straten.

F eiten heeft de hoogleraar uit Delft in overvloed, doorspekt met anekdotes. 'We leven natuurlijk in een heel veilige wereld. Als een tijdreiziger van vijftig jaar geleden naar het nu zou komen, zou hij zijn ogen uitkijken. In zijn tijd vonden nog drieduizend verkeersongelukken plaats met dodelijke afloop; men zat lam achter het stuur zonder gordel om. Vliegtuigen kwamen aan de lopende band naar beneden. Een van de grootste risico's van nu is dat je al dan niet met opzet neergehaald wordt in een conflictgebied. Het *Journal of Air Transport Management* publiceerde in augustus 2024 een artikel over een onderzoek, waaruit blijkt dat het wereldwijde risico om te overlijden tijdens een commerciële vlucht tussen 2018 en 2022 één op de 13,7 miljoen passagiers was. Tussen 1968 en 1977 was dat nog één op de 350.000.

‘We creëren steeds meer verwachtingen,’

Ook het aantal arbeidsongevallen is drastisch verminderd. TNO meldt dat tussen 1970 en 1985 het aantal arbeidsongevallen met de helft afnam. Uit cijfers van CBS blijkt dat die halvering zich nogmaals voordeed tussen 2005 en 2020 en dat de cijfers uiteindelijk drie keer zo laag waren als in 1991.

Dit is waar je het mee moet doen als je het meet. De vraag is alleen: houdt dat gelijke tred met de perceptie van de veiligheid? De Veiligheidsmonitor zegt dat de criminaliteit afneemt en onder de bevolking het gevoel van onveiligheid toeneemt. Het Nederlands Instituut voor Publieke Veiligheid (NIPV) bevestigt dat. Dat is natuurlijk curieus. Jop vindt dat dat er een zekere tragiek in zit dat mensen altijd meer veiligheid eisen dan de wereld kan bieden. Dat betekent ook dat wie afstudeert in Veiligheid volgens hem best een deprimerende baan krijgt, want hoe goed men ook bezig is, de gemiddelde burger voelt zich er niet veiliger door. 'Neem de ambulance. In de jaren zestig mocht je blij zijn als hij kwam. Tegenwoordig moet hij er binnen 15 minuten zijn, dus zijn mensen boos als het onverhoopt langer duurt.'

Jop wil daarmee illustreren dat de eisen steeds verder worden opgeschroefd, en dat daardoor ook de verwachtingen steeds hoger gespannen zijn.

Lesje geschiedenis

'Mensen die denken dat ze nu onveilig zijn, hebben of een heel kort geheugen of ze zijn slecht in geschiedenis.' Jop wil dat geheugen best even opfrissen, zoals hij dat regelmatig doet met zijn studenten, die hij *blessed generation* noemt. 'Er zijn banen te over, ze zijn al zeker tien keer op vakantie geweest, en ze hebben voor duizenden euro's elektronica bij zich. En dan laat ik ze foto's zien van Kroningsdag 1980 toen de Leopard tanks door de straten van Nijmegen reden bij de ontruiming van kraakpanden en vertel ik over de Slag op de Blauwbrug in Amsterdam. Mijn studenten kunnen niet geloven dat dat Nederland was. Het vervelende is dat zij er niks aan hebben om te weten dat het in 1980 veel onveiliger was dan nu.'



De *blessed generation* kan niet geloven dat het ooit anders was.

Managen van (het gevoel van) veiligheid

Het is een opmerkelijke paradox dat we steeds veiliger worden, maar dat dat niet noodzakelijkerwijs leidt tot een veilig gevoel. Dat heeft iets te maken met de informatie in de media op basis waarvan wij over veiligheid oordelen, denkt Jop. 'Als de journaals uitgebreid berichten over een neergestort vliegtuig en het met grote koppen in de krant staat, dan concluderen we al snel dat de luchtvaart een groot veiligheidsprobleem heeft. De vraag is of we de veiligheid managen, of we dit gevoel voor veiligheid managen of dat we idealiter alle twee managen?'

‘Dat we veilig zijn, leidt niet per se tot een veilig gevoel.’

Uit onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat camera's ophangen niet veel toevoegt aan objectieve veiligheid, maar wel leidt tot een gevoel van subjectieve veiligheid. Is dat erg? Ik ben niet per definitie tegen het managen van die veiligheids-perceptie als mensen zich er veiliger door voelen. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor "meer blauw op straat". Je kunt dat schijnveiligheid noemen, een soort veiligheids-placebo-effect.'

Jop weet dat de hardcore veiligheidkundige daar niet blij van wordt. Die kijkt het liefst op een rationele manier naar veiligheid en is niet van de emoties en gevoelens. Hij stelt vast dat de opleidingen relatief weinig aandacht besteden aan het gevoel voor veiligheid. Wel is hem opgevallen dat de Onderzoeksraad voor Veiligheid een jaar of tien geleden een draai heeft gemaakt. 'Voordat het onderzoek bij Odfjell plaatsvond, onderzochten ze vooral ongevallen



Ze hebben voor duizenden euro's elektronica.



Als je rituelen niet kunt uitvoeren, geeft dat een ongemakkelijk gevoel.

waarbij slachtoffers waren gevallen, maar bij het incident bij Odfjell schreef de raad dat hoewel er geen gezondheidsrisico's voor werknemers of omgeving bestonden, er wel sprake was van maatschappelijke onrust en dat die onrust een belangrijk argument was om nader onderzoek te doen. Met andere woorden: naast het voorkomen van incidenten (rationeel) was ook het voorkomen van onrust (emotioneel) een belangrijk doel. Ik vind zowel de rationele als de emotionele kant heel belangrijk en ik heb daar sympathie voor.'

Rituele werking

Veiligheidskundigen die technologisch van aard zijn en het rationele pad bewandelen vragen zich regelmatig af hoe het komt dat niet iedereen zich veilig voelt, terwijl ze er toch alles aan hebben gedaan. Dat betekent dat veiligheidkundigen van de toekomst niet alleen de objectieve veiligheid zullen moeten managen, maar vooral ook de subjectieve kant. Jop vindt schijnveiligheid een vervelende term. 'Het is meer de subjectieve beleving van veiligheid. Neem de rituele werking van sommige veiligheidsmaatregelen. Als iedereen een helm draagt, de leuning vasthoudt en er een bord buiten de poort staat waarop staat dat we al drie miljoen jaar geen incident hebben gehad veronderstel je impliciet dat er hier over veiligheid wordt nagedacht. Dat kun je schijnveiligheid noemen of zinloze rituelen. Maar ze dragen bij aan het gevoel van veiligheid en dat is niet per se slecht. Het zegt toch iets over de veiligheidscultuur in een organisatie.'

De kracht van het ritueel

Een soort sociale norm voor veiligheid op de werkplek, dat is volgens Jop de kracht van het ritueel. 'Als je een collega richting een vat vol gevaarlijke stoffen ziet lopen, dan vind je daar wat van. Als een apparaat niet goed werkt, dan zeg je dat.

Als je je rituelen niet kunt uitvoeren, geeft dat een ongemakkelijk gevoel. Een mooi voorbeeld is het dragen van de autogordel. Huur je in een ver buitenland een auto, dan kan die gordel zomaar ontbreken omdat het dragen ervan niet wettelijk verplicht is. In onze contreien is de gordel onlosmakelijk verbonden met het ritueel van autorijden. Je stapt in, doet je gordel om en start. Jop vraagt zich hardop af hoeveel mensen er eigenlijk baat hebben bij het dragen van de gordel ook al wordt rijden een orde van grootte veiliger. 'Je zal zien: die riem gaat nooit meer weg. Zelfs niet als er in de toekomst automatisch rijdende voertuigen zijn die honderd keer veiliger rijden dan wij.'

Standaardisatie is een zegen

Van een aantal rituelen kun je je afvragen of ze nog zoveel zin hebben, maar Jop vindt dat ze horen bij hoe wij in Nederland vinden dat er gewerkt moet worden. 'Je draagt je helm, je draagt je schoenen, je draagt je laarzen. Als je op hoogte werkt dan klik je je valbeveiliging aan. Veiligheid is in belangrijke mate een soort sociale norm, waardoor mensen eigenlijk automatisch het goede doen en zich niet op hun gemak voelen als het niet gebeurt. We hebben afgesproken dat je in een fabriek altijd binnen de blauwe lijnen loopt. Zijn die er niet, dan vraag je je af waar je mag lopen. Als je de ene keer in de groene baan moet lopen en een andere keer in de blauwe, dan raak je in de war. Je bent er zo aan gewend dat je erbij gebaat bent dat je aangestuurd wordt.'

De definitie van wat veilig is, schuift voortdurend op

Jop is in tegenstelling tot veel veiligheidskundigen van mening dat automatisering van gedrag een grote zegen is. 'Standaardisatie is een zegen. Wij in Nederland vinden rotondes bijvoorbeeld heel fijn. Dat komt doordat wij Nederlanders een sociale norm hebben ontwikkeld die gebaseerd is op dat wij weten hoe rotondes werken. Kortgeleden is in Engeland een rotonde aangelegd volgens Nederlands ontwerp. Niemand snapt er iets van, dus ontstaat er chaos. De Engelsen gaan toeteren bij die rotondes. Omdat ze denken dat anderen ook geen idee hebben van de werking ervan. Kortom: het ene ongeluk na het andere.'

Laat zien hoe je het wil

Jop is het roerend eens met de stelling dat gedrag het beste kan worden gestuurd door mensen te vertellen wat ze wel moeten doen en niet alleen door te zeggen wat ze vooral moeten vermijden. 'Zoals mijn vrouw die in het pre-Tomtomtijdperk zei: "Ga hier rechts" of "Ga hier links". Door het woordje "niet" te vermijden, heeft onze relatie twee keer de Parijse Périphérique overleefd. Daniel Kahneman leert ons dat onze hersenen, ons snelle verwerkingssysteem zoals hij ze noemt, niet gebouwd zijn om het woordje "niet" te verwerken; dat slaan we over. Stop dus met slecht opgeruimde werkplekken in beeld te brengen. Laat zien hoe een opgeruimde werkplek eruitziet. Hoe is die ideale vorkheftruckmanoeuvre in een magazijn? Laat zien hoe hard zo'n ding wel mag rijden en hoe zwaar een last mag zijn. Zo wil je dat een flens geboord wordt. Laat zien, geef het goede voorbeeld.'

Voor het maken van een sociale norm is het heel belangrijk om te laten zien wat je wel wil, Jop hamert er nog maar eens op. 'Pas op het moment dat die sociale norm geboren is, voelt iemand zich onrustig als iets afwijkt, bijvoorbeeld bij het zien van een olievlek op de werkplek of als de gordels in een auto ontbreken.'

Aanspreken op onveilig gedrag

Veel veiligheidskundigen zijn gefrustreerd dat het allemaal jaren duurt om resultaten te bereiken met positieve framing. Life-saving rules of critical roles hebben vier, vijf jaar nodig om in te slijten. Het is een lang proces van herhaling. Maar dat is nu eenmaal hoe hersens werken. 'Liepen we jaren geleden nog gedachteloos onder hangende lasten door, inmiddels roepen collega's dat je dat niet moet doen als je maar denkt in de richting van een hangende last te lopen. Het gedrag is geïnternaliseerd. Over een paar jaar vinden we dat schijnveiligheid. Iedereen is de geschiedenis dan vergeten; niemand loopt hier onder een last door.'

In dat licht is het vasthouden van de leuning een schoolvoorbeeld van schijnveiligheid. Zestig jaar geleden zocht Dupont naar een methode om aanspreekgedrag te stimuleren. In de leuning vond het bedrijf een manier om dat voor elkaar te krijgen. Het was de bedoeling dat je je collega erop aansprak als hij die niet vasthield. Dat aanspreken van elkaar moest zich uitbreiden naar andere onveilige situaties. Als de president-directeur bij Dupont de leuning niet vasthoudt, en een van de werknemers verzoekt hem dat wel te doen, apprecieert de president-directeur dat hardop.

Jops boodschap is dat hoewel sommige maatregelen wellicht achterhaald zijn, ze toch een functie hebben als belangrijke sociale norm en dat je ze niet kunt afdoen als 'schijnveiligheid'.

Arbeidshygiënische strategie

Volgens Jop zijn er niet heel veel grote winsten meer te behalen als het gaat om objectieve veiligheid, tenminste niet in vergelijking met vroeger. Hij erkent wel dat veiligheid een oneindig probleem is, waarin de definitie van wat veilig is voortdurend opschuift. Psychosociale aspecten en cybersecurity zullen hun rechtmatige plek opeisen. Hij is er echter van overtuigd dat het consequent volgen van de arbeidshygiënische strategie en de maatregelen die daaruit voortvloeien, het meest effectief zijn. 'Dus doe gewoon waarvan we altijd al wisten dat het moest gebeuren. Het grappige is dat we in objectieve veiligheid steeds beter zijn geworden, maar dat de veiligheidsperceptie waarschijnlijk steeds belangrijker wordt. We moeten voorkomen dat we straks in een ongelooflijk veilige maatschappij leven waarin iedereen zich onveilig voelt.' ■

Prof. dr. Jop Groeneweg is hoogleraar Veiligheid in de gezondheidszorg aan de TU Delft en onderzoeker bij TNO en aan de Universiteit Leiden. Hij is bovendien bestuurslid van stichting Tripod en lid van de Gezondheidsraad. Hij deed onderzoek naar menselijke factoren bij incidenten en calamiteiten en veiligheid van werkprocessen. Hij onderzoekt als cognitief psycholoog al ruim 35 jaar de relatie tussen de manier waarop de hersenen werken en gedrag.