



150

Hex sluiten bij
ingeschakelde
Ae

ATLANTIC

A1

Vertrouwen als pijler van veiligheid

Shannon Faas was op het NVVK Veiligheidscongres de verrassing van de dag met haar interactieve sessie. Met haar gloedvolle betoog dat gedrag cruciaal is voor een ultiem veilige werkplek sleepte ze de Andrew Hale Beurs 2024 in de wacht.

| TEKST **JOYCE KOSTER**

Ik was helemaal overrompeld toen Kees Roelofs zei dat ik de beurs had gewonnen. Ik stond binnen vijf minuten op het podium en kreeg de prijs in mijn handen gedrukt. Ik wist niet wat me overkwam.

Pas 's avonds, eenmaal thuis, besepte ik wat er was gebeurd, voelde ik me vereerd en realiseerde ik me hoe bijzonder het was.

Voorafgaand aan de lezing was ik best gespannen; mijn sessie had de meeste aanmeldingen van die dag. Ik vond het een hele uitdaging om vijftig veiligheidskundigen te boeien. Want ja, wees eerlijk, die hebben vaak wel een uitgesproken mening. Ik was enorm opgelucht dat het goed was gegaan.

Vreemde eend in de bijt

Shannon Faas (1995) is gedragswetenschapper en werkt in het Machineveiligheidsteam van Hoogewerf Engineering, dat zich (een beetje kort door de bocht) bezighoudt met industriële automatisering om de productie soepeler te laten verlopen. 'Ik ben een beetje vreemde eend in de bijt. Tijdens mijn studie heb ik me gespecialiseerd in het verbeteren van het gedrag van criminelen met de bedoeling daarmee de maatschappij veiliger te maken. Na een paar jaar gewerkt te hebben bij een financiële instelling op de Zuidas stuitte ik op de vacature bij Hoogewerf. De hamvraag was: kun je machines veiliger maken door gedrag te beïnvloeden? Het idee daarachter is dat de technologische veiligheid wellicht op papier helemaal op orde is. De voorschriften en protocollen zijn volledig, de afscherming voldoet aan alle voorwaarden en de waarschuwingsignalen staan op de juiste plaats. De praktijk wijst echter uit dat niet alle maatregelen voor iedereen even logisch en begrijpelijk zijn.



Soms luisteren voorschriften bovendien zo nauw dat ze knellend zijn en hun doel voorbijschieten: een handtekening voor dit, een paraaf van een ander voor hetzelfde, een slot hier... dat je zoveel stappen moet doorlopen dat je denkt: laat maar zitten.'

Niet zaligmakend

Shannon signaleert als ze fabrieken bezoekt dat veel mensen op de automatische piloot functioneren en geitenpaadjes hebben gecreëerd, vooral als ze er al lang werken. 'Het gaat al dertig jaar goed.' Dus is het een verrassing als blijkt dat het hek dat medewerkers moet beschermen als ze erbuiten staan, niet van binnenuit open kan als iemand daar onderhoud moet plegen en er iets misgaat. Dan blijkt dat hij er ook niet overheen kan omdat het hek hoog is, helemaal volgens de voorschriften. En de noodstopknop? Helaas, de operator heeft geen idee wat er gebeurt als je daarop drukt. Een andere deur zou alleen geopend moeten kunnen worden als je op een knop drukt en iemand je na controle toestemming verleent het gebied te betreden. Niemand reageert op het belletje en de deur blijkt niet op slot. Maar... in theorie is een en ander goed geregeld. Die technologische veiligheid is dus niet zaligmakend.

Veiligheid die je voelt

Er is technologische veiligheid en er is veiligheid die je tussen je oren voelt. Daarvoor is volgens Shannon een heleboel vertrouwen nodig. 'Het valt of staat met het feit dat je kunt vertrouwen op de mensen met wie je werkt, of je kunt zeggen wat je denkt, niet al te ongenueanceerd, maar wel als het gaat om veiligheid. Dat probeer ik de klanten met wie ik spreek en de bedrijven waarvoor ik werk duidelijk te maken. Ik vind weliswaar een gewillig oor met mijn boodschap, maar ik denk dat daar sociaal gewenst gedrag een rol bij speelt. Je kunt tenslotte niet zeggen "veiligheid interesseert me niet of ik vind het niet belangrijk". Voor mensen die zelf of in hun omgeving een incident hebben meegemaakt, is dat anders. Zij weten dat het mis kan gaan met collega's die al lang geroutineerd met een bepaalde machine of installatie werken. Er speelt thuis iets, of iemand heeft slecht nieuws gehad. Je kunt er zomaar even niet bij zijn met je gedachten. Dat heeft invloed op je alertheid. Dat kan gevolgen voor jezelf hebben; dat is bij machineveiligheid wel aan de orde. Maar het kan ook gevolgen hebben voor je collega als je per ongeluk op het verkeerde knopje drukt. Per ongeluk maar wel met grote gevolgen, bijvoorbeeld als een hek niet openging. Een ovendeur die dichtvalt kan een dodelijke afloop hebben. Die noodstopknop, wordt die wel getest? Als je niet weet wat die doet, hoe kun je dan veilig werken? Bij een noodstop valt alles stil. Maar als iets met hoge snelheid tot stilstand komt, kan er van alles in het rond vliegen. Allemaal dingen waarbij gedrag komt kijken.

Het is nooit kwade opzet, maar een ongelukkige samenloop van omstandigheden. Maar toch, gedrag is een heel belangrijk onderdeel daarvan.'

Een proces dat moet inslijten

Shannon stelt vast dat het geld dat in de industrie wordt verdiend vooral naar innovaties (R&D) gaat. Verbetering van gedrag en cultuur staat veel lager op het prioriteitenlijstje. Dat is zonde, vindt ze. 'Want als je een cultuur hebt waarin je elkaar kunt aanspreken op veiligheid, het goede voorbeeld kunt geven, incidenten met elkaar kunt bespreken en ervan kunt leren, leidt dat tot minder incidenten, wat het rendement ten goede komt. Kijk, een nieuwe machine is tastbaar, je weet wat er staat. Gedragsverandering is dat niet; dus is dat niet zo gemakkelijk te verkopen. Ik heb overigens het idee dat er steeds meer momentum voor is, maar we zijn er nog niet. Lijstjes die je kunt afvinken zijn gemakkelijker; je kunt laten zien dat je over veiligheid hebt nagedacht. Dit en dat is afgewogen, ik heb zus en zo beoordeeld... Voor gedrag heb je gesprekken nodig en tijd en dat is er helaas niet altijd bij onze klanten.'

Het is een proces dat moet inslijten, daarvan is Shannon overtuigd. 'Ik hoop dat het binnen een jaar of tien meer van de grond is gekomen. Daarvoor hebben we meer gedragswetenschappers nodig, mensen met kennis van technologie. Mensen die elkaar erover vertellen. Dat het niet alleen over targets gaat, maar ook over het informele. Daar wilde ik met mijn lezing een eerste aanzet voor geven. De huidige HVK-opleiding besteedt veel aandacht aan gedrag en cultuur. De veiligheidskundigen die dertig jaar geleden zijn afgestudeerd hebben die kennis veel minder. Daar kunnen congressen aan bijdragen.'

Goed voorbeeld doet goed volgen

Er is dus nog een wereld te winnen als het gaat om veilig gedrag. Volgens Shannon is vertrouwen een van de pijlers daarvan. Ook als het gaat om onveilige situaties waarop je een collega aanspreekt of waarover je melding maakt bij de werkgever. Wat er onlosmakelijk mee verbonden is en heel belangrijk, is het geven van het goede voorbeeld. 'Wees je bewust van wat jouw gedrag voor invloed heeft op het handelen van anderen. Als jij op een veilige manier werkt, bijvoorbeeld een stap terugdoet of een melding maakt als iets niet veilig genoeg is, dan weten anderen dat het oké is om af en toe een stap terug te doen, ook al moeten de productiedoelen gehaald worden.

Gevaarlijke situaties moeten zonder administratieve rompslomp gemeld kunnen worden én er moet goed gereageerd worden op die melding. Ook als een oplossing niet meteen voorhanden is, moet de melder dat te horen krijgen. Empathie is eveneens belangrijk: laat merken dat je het heel vervelend vindt dat de gevaarlijke situatie zich heeft voorgedaan, vraag of de melder geen vervelende gevolgen heeft ondervonden. Als een melder zich geïnformeerd weet, zal hij de volgende keer niet schromen om aan de bel te trekken.'

‘ Voor gedrag heb je tijd nodig en gesprekken ’



Lekker no nonsense en toch hectiek

Shannons opleiding tot criminoloog leidt vaak tot functies bij de overheid, zoals politie. 'Ik ben een heel andere kant opgegaan. Eerst de bank, nu de industrie. Lekker no nonsense en toch hectiek. Ondanks mijn ongebruikelijke achtergrond heb ik bewust de keuze gemaakt om mijn expertise toe te passen in de wereld van machineveiligheid. Daarom heb ik inmiddels besloten de HVK-opleiding te gaan volgen. Mijn fascinatie voor het menselijk brein en gedragsdynamieken motiveert mij om me actief in te zetten voor veiligheid binnen de machinebouw.' ■

Shannon Faas rondde haar master Criminaliteit en Rechtshandhaving in 2021 af aan Leiden University. Ze voltooide de postacademische opleiding tot gedragsveranderaar bij Behavior Change Academy en behaalde in het certificaat tot Certified Machinery Safety Expert. Inmiddels is ze begonnen met de opleiding tot HVK.