



VERBODEN TOEGANG
ART. 461. WETB. V. STRAFR.

Bedoelde versus onbedoelde schade

Een wereld van verschil

Victor Roggeveen, NVVK



Veiligheid

- Gaat over ongevallen
- Niet bedoelde verstoring
- Dader: Onkundig
- Onbedoelde schade
- Spijt



Beveiliging

- Gaat over diefstal (of erger)
- Bedoelde verstoring
- Dader: Onbeschaafd
- Bedoelde schade
- Geen spijt





VERBODEN TOEGANG
ART. 461. WETB. V. STRAFR.

Veiligheid

- Gaat over ongevallen
- Niet bedoelde verstoring
- Dader: Onkundig
- Onbedoelde schade
- Spijt
- Straf?

Beveiliging

- Gaat over diefstal (of erger)
- Bedoelde verstoring
- Dader: Onbeschaafd
- Bedoelde schade
- Geen spijt
- Straf!



VERBODEN TOEGANG
ART. 461. WETB. V. STRAFR.

Schade

- Personen
- Eigendommen
- Omgeving (milieu)
- Reputatie





VERBODEN TOEGANG
ART. 461. WETB. V. STRAFR.

Regels

- Extern: wetten etc.
- Intern: Procedures / Protocolen / Instructies
- Persoonlijk: Mores



VERBODEN TOEGANG
ART. 461. WETB. V. STRAFR.

Maatschappelijke acceptatie

- Ongevallen gebeuren nou eenmaal (0 is ge...!)
- Diefstal mag niet (maar gebeurt óók)
- Eigen schuld! (onveilig werken, dronken rijden)
- Schande! (achtergelaten bij operatie)
- Maar als je nou héél veel honger hebt...
- Maar als er nou héél veel patiënten zijn...
- Begrip? Medelijden? Straf?



VERBODEN TOEGANG
ART. 461. WETB. V. STRAFR.

Waarom versus waartoe

- Waarom creëert men een ongeval?
 - Dat weet niemand (men heeft er geen reden voor)
 - Waardoor!
 - Vergissen, vergeten, misvattingen, optimalisatie
- Waartoe steelt/vervuilt men iets?
 - Verrijking!



VERBODEN TOEGANG
ART. 461. WETB. V. STRAFR.

Samen?

- **Hoezo?**
 - Etymologisch (maar veiligheid en vuiligheid lijken nog meer op elkaar)
- **Waarom?**
 - Cultureel (maar ik heb niks met uniformen)
 - Versterken we elkaar? (eenrichtingverkeer)
- **Waar toe?**
 - Gelijke doelstelling? (zou iedereen moeten hebben)
- **Cultuur!**
 - De wereld vindt dat we bij elkaar horen
 - Samen is leuker (anders zijn we zo alleen)



Gedrag:

VERBODEN TOEGANG
ART. 461. WETB. V. STRAFR.

gevolg in plaats van *oorzaak*

- Alle incidenten kennen een gedragscomponent
- Het verwachte resultaat (Positief, Direct en Zeker) bepaalt ons gedrag
- Die verwachting wordt voor een groot deel veroorzaakt door de organisatorische context waar men in werkt
- Fouten zijn dus **geen *oorzaak* maar *gevolg***



Ongewenst gedrag

VERBODEN TOEGANG
ART. 461. WETB. V. STRAFR.

Rasmussen, Wagenaar, Reason, Groeneweg
1988- 1994

- **Vergissen**
- **Vergeten**
- **Misvattingen**

(bedoelde handeling in onbekende context)

- **Doelbewuste overtredingen**



VERBODEN TOEGANG
ART. 461. WETB. V. STRAFR.

Waarom overtreden mensen *bewust* procedures?

- Omdat we ze het nut van procedures niet altijd kunnen uitleggen...
- Omdat procedures soms niet duidelijk zijn.
- En, gewoon, omdat we maar al te graag de makkelijkste weg kiezen!





Het verwachte resultaat bepaalt ons gedrag!

VERBODEN TOEGANG
ART. 461. WETB. V. STRAFR.

- Positief effect – Negatief effect (voor overtreder)
- Direct – Later
- Zeker – Onzeker
- Dus... waarom niet?!





Waarvoor maken mensen fouten?

(Rasmussen, Wagenaar, Reason, Groeneweg 1994)

- **Context** stuurt het gedrag (if > maybe)
- **Achterliggende Factoren** *bepalen* die context (if>then)
- Fout handelen wordt veroorzaakt door een foute werkomgeving; een falend **systeem** dus!



Reactie op schade

- Amateuristisch
 - Onvoorbereid, geen model
 - Ad Hoc
 - Emotioneel, betrokken
- Professioneel
 - Gestructureerd
 - If > then
 - Formeel, Afstandelijk





The Disciplinary Model

All our terms of employment and HS&E legislation clearly sets out expectations for adherence to procedures in the workplace and provides a context for enforcing them. It is quite explicit in requiring people to work safely as a condition of employment.

The Disciplinary Model opposite is intended to assist Managers and Supervisors to understand how Coaching in particular is a valid and important part of the overall corrective process.

The Disciplinary Model recognises that there are overlaps between the areas of any given established disciplinary response. Before using the model, therefore it is essential that the Managers or Supervisors should fully understand the root causes of the event.

Management or Supervisory Interventions

Management or Supervisory Interventions following breaches of Procedures / Codes of Practice / Standards or any formalised installation rules can be an effective and powerful way of modifying individual behaviour. However, it is essential that the type of management response is appropriate. The "Just Culture" provides a framework to guide management in identifying an appropriate and common response.

Just Culture - A Decision Tree

A "Just Culture" recognises the need for a management system to have a corrective process, underpinned by company, management and supervisory personnel maintaining a strong ownership of systems and supporting the workforce.

A "Just Culture" is best understood by considering the following "Substitution Test" and Decision Tree, applied in the case of near misses, incidents or cases where significant re-work has occurred. This helps to define the degree of responsibility an individual may have for a breach of procedures, standards etc. The disciplinary model can then be used to select an appropriate, consistent management response.

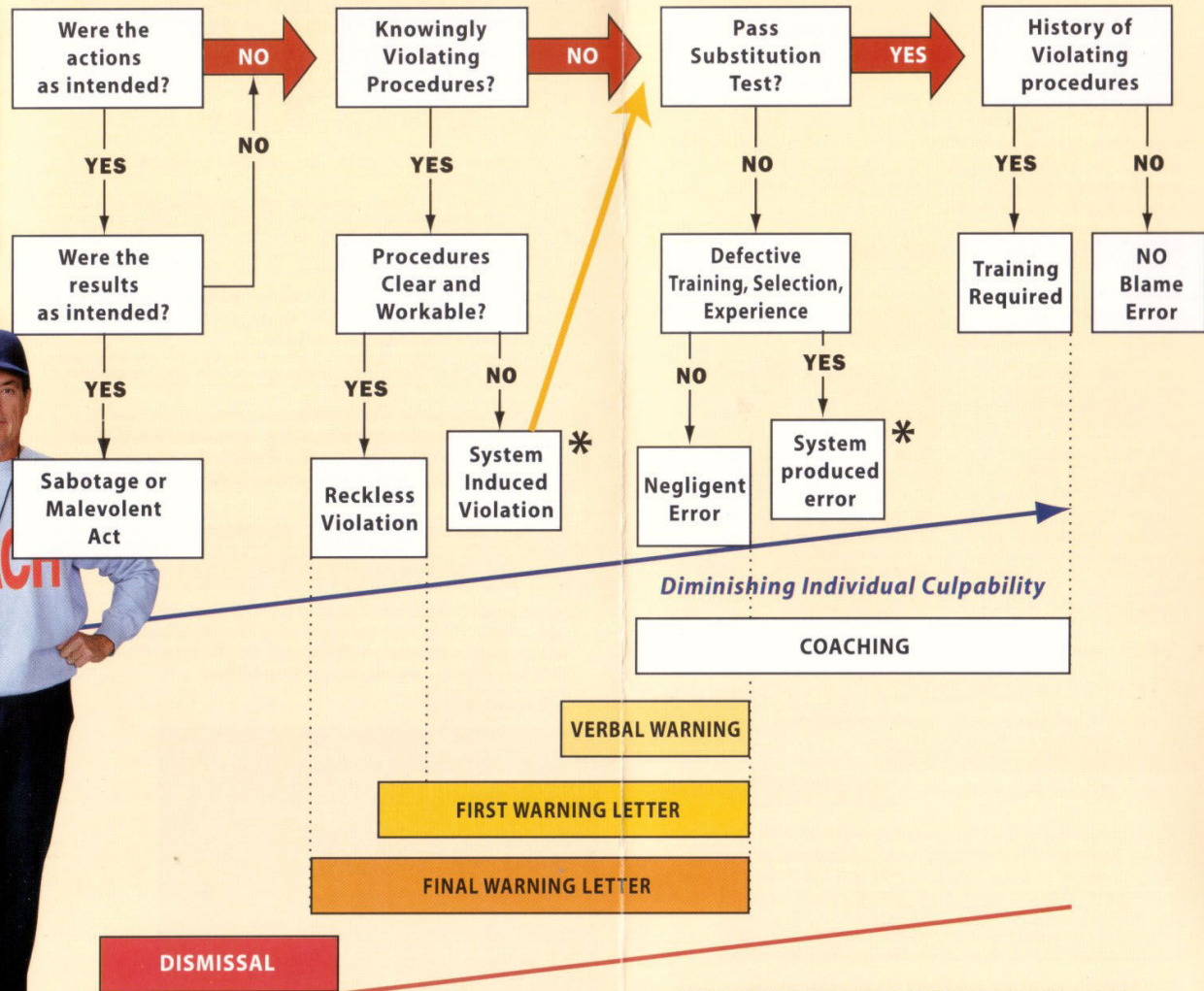
The "Substitution Test" Rule: Given the circumstances that existed at the time of the event, could you be sure that you would not have committed the same or similar breach of procedures, standards etc?



THE RULES OF FAIR PLAY

THIS LEAFLET SHOULD BE USED AS A GUIDE TO ENSURE CONSISTENT HANDLING OF DEVIATIONS FROM STANDARDS

DECISION TREE



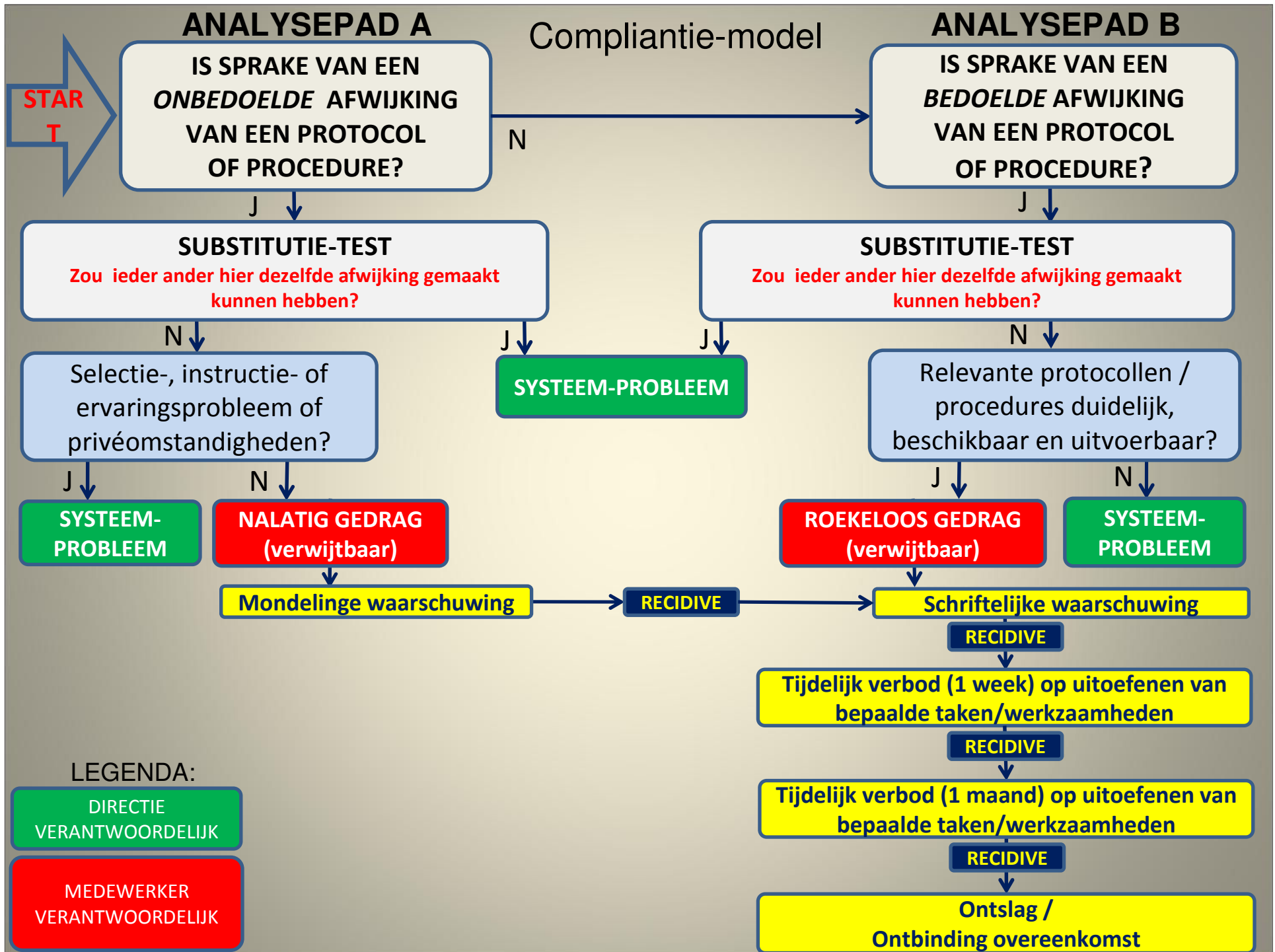
Increasing Individual Culpability

Diminishing Individual Culpability

* MANAGEMENT/SUPERVISION RESPONSIBILITY TO CORRECT ROUTE CAUSES OF SYSTEM ISSUES.

JUST CULTURE DISCIPLINARY MODEL

This process should be measured and audited on a quarterly basis to ensure fair and consistent application.



Chimpansees steken behoedzaam over

Chimpansees steken niet zomaar een weg over. Meestal loopt het tweede of derde mannetje in rang voorop en kijkt eerst om zich heen. Bij grotere wegen staan ze langer te wachten dan bij een kleine weg.

Het alfamannetje (de leider) komt vaak achteraan, vooral bij een brede weg. Mannen voorop en achterop, vrouwen en kinderen in het midden.

De wegen lopen dwars door hun leefgebied. Bij de brede weg wacht de troep zo'n drie minuten, bij de smalle weg maar 24 seconden.

Het gaat om **aangeboren** voorzichtigheidsgedrag.

NRC, 5 september 2006



**It ain't what we don't know
that gets us into trouble.
It's what we 'know for sure'
that just ain't so.**

(Mark Twain)

