railAlert

RAPPORT

Hoe railAlert van arbo-onveilige situaties leert

Fase 1 van het bredere traject Beter leren van incidenten

FEBRUARI 2023

railAlert

Inhoudsopgave

Voorwoord 4

Managementsamenvatting 5

1 Inleiding 7
1.1 Aanleiding van het onderzoek 7
1.2 Aanpak van het onderzoek 9
1.3 Opbouw van de rapportage 9

Deel 1 | Hoe leert railAlert van arbo-onveilige situaties?

2 Het veiligheidsdashboard 12
2.1 Inleiding 12
2.2 Korte uitleg van het veiligheidsdashboard 12
2.3 Feitelijke registraties in het veiligheidsdashboard 16
2.4 Onderregistratie in het veiligheidsdashboard 17
2.5 Analyse 27

3 Leren van arbo-onveilige situaties door de werkkamers 29
3.1 Inleiding 29
3.2 Kwartaaloverzichten en jaarrapporten 29
3.3 Gebruik van het veiligheidsdashboard door de werkkamers 33
3.4 Analyse 35

4 Extra: safety alerts 36
4.1 Inleiding 36
4.2 Beeld accounthouders 37
4.3 Beeld uitvoerende spoorwerkers 39
4.4 Analyse 40

Deel 2 | Opbrengst enquêtes

5 Inleiding deel 2: de enquêtes 42
5.1 Accounthouders 42
5.2 Uitvoerende spoorwerkers – online vragenlijst 43
5.3 Uitvoerende spoorwerkers – papieren vragenlijst 44

6 Opbrengst enquête accounthouders: wel-melders 46
6.1 Inleiding 46
6.2 Algemeen 46
6.3 Intern melden 48
6.4 Het veiligheidsdashboard van railAlert 54
6.5 Kwartaalcijfers en jaaroverzichten 56
6.6 Safety alerts en leerpunten 58

7 Opbrengst accounthouders: niet-melders 61
7.1 Inleiding 61
7.2 Algemeen 61
7.3 Intern melden 63
7.4 Het veiligheidsdashboard van railAlert 66
7.5 Kwartaalcijfers en jaaroverzichten 70
7.6 Safety alerts en leerpunten 71

8 Opbrengst online enquête uitvoerende spoorwerkers 75
8.1 Inleiding 75
8.2 Uitvoerende spoorwerkers: algemeen 76
8.3 Uitvoerende spoorwerkers: het melden 79
8.4 Enkele extra vragen aan de meewerkend verantwoordelijken 88
8.5 Inspecteurs en toezichthouders 91

9 Opbrengst papieren enquête uitvoerende spoorwerkers 99
9.1 Inleiding 99
9.2 Algemeen 99
9.3 Bekendheid met safety alerts 100
9.4 Omgang met safety alerts 102

Voorwoord

Als railAlert staan we voor de arbo-veiligheid van iedereen die aan het spoor werkt. Onze werkkamers kijken daarom met een scherp oog wat proportioneel veiliger kan en vertalen dat in regelgeving en/of certificering.

De ‘proof of the pudding’ is of het buiten echt veiliger wordt. Daarom moeten onze regels bijvoorbeeld ook werkbaar zijn want van papier alleen wordt niemand beter.

De meest belangrijke input zou daarom ook een goede analyse van arbo-onveilige situaties moeten zijn. Want is de onveilige situatie veroorzaakt door een nieuw niet goed geregeld risico? Of kwam het juist door een menselijke fout en kunnen we daar dan wat aan doen? Of hebben we als railAlert een veiligheidsregel geïntroduceerd waardoor het werk nodeloos complex is gemaakt?

Om goede analyses te kunnen maken is een eerste stap het in beeld krijgen van de arbo-onveilige situaties. Daarom hebben we als railAlert in 2013 ambitieus gezegd dat we al die onveilige situaties gemeld willen hebben. We hebben daarom een eigen registratiesysteem ontwikkeld waarin bedrijven (anoniem) hun meldingen kunnen registreren, het veiligheidsdashboard. De tweede stap is dan het maken van een goede analyse van al die meldingen. Daarover hebben we in 2019 gezegd dat we zelf verdiepende analyses willen doen om trends zichtbaar te krijgen.

In 2022 hebben we als railAlert besloten om te kijken naar hoe we nu in onze eigen praktijk leren van alle gemelde onveilige situaties. Dit diepgaande rapport is de opbrengst daarvan.

Eerlijk gezegd zijn we als bestuur behoorlijk geschrokken van de opbrengst. Achteraf is het altijd makkelijk praten, maar we moeten constateren dat we als railAlert in dezelfde valkuil zijn gevallen waar we anderen voor waarschuwen: ons registratie- en analysesysteem werkt niet goed genoeg in de praktijk. Onze werkkamers kunnen daarom niet goed genoeg leren van trends van arbo-onveilige situaties.

De verbeteropgave is duidelijk. Het is niet alleen een opgave voor railAlert maar ook voor de branche: we moeten simpeler en beter onveilige situaties kunnen melden en die meldingen moeten beter geanalyseerd worden zodat we betere veiligheidsmaatregelen kunnen nemen.

Als bestuur van railAlert waarin alle branchepartijen vertegenwoordigd zijn, zijn we ervan overtuigd dat we die verbeterslag in de volgende fasen van dit programma als spoorbranche kunnen en zullen maken.

Ira Helsloot, voorzitter bestuur railAlert, namens het bestuur

railAlert

Managementsamenvatting

In opdracht van het bestuur van railAlert heeft in 2022 een onderzoek plaatsgevonden naar de wijze waarop railAlert de afgelopen jaren heeft geleerd van arbo-onveilige situaties. Onder arbo-onveilige situaties verstaat railAlert: gevaarlijke situaties, bijna-ongevallen (waaronder bijna-aanrijdingen) ongevallen met en zonder verzuim en ongevallen met alleen materiele schade.[1]
Meer precies is bekeken hoe leerpunten van arbo-onveilige situaties door railAlert (lees: werkkamers) worden gebruikt bij het ontwikkelen en waar nodig aanpassen van de Arbocatalogus[2], regelgeving en certificeringsschema's die zij opstelt en beheert. Onveilige arbo-onveilige situaties moeten immers altijd aanleiding kunnen zijn om deze regelgeving en certificeringsschema's waar nodig te herzien.

Het onderzoek is een eerste stap in een breder traject om de vraag te kunnen beantwoorden of en hoe railAlert beter kan leren van arbo-onveilige situaties. De vraag of railAlert beter kan leren wordt daarmee in deze rapportage beantwoord, de beantwoording van de hoe-vraag wordt meegenomen in het vervolgtraject.

railAlert beschikt sinds 2013 over een essentieel instrument dat beoogd inzicht geeft in welke arbo-onveilige situaties er plaatsvinden in de spoorbranche. Het gaat om het veiligheidsdashboard, een registratiesysteem waarin bedrijven die aan het spoor van trein, tram en metro werken aan de hand van een bepaald format spoor-gerelateerde arbo-onveilige situaties volgens gemaakte afspraken moeten invullen. Ongeveer 65 bedrijven hebben een account en kunnen zo dagelijks hun arbo-onveilige situaties centraal registreren. Naast dat deze bedrijven op ieder moment een actueel overzicht van de spoor-gerelateerde arbo-onveilige situaties kunnen krijgen, kan railAlert het veiligheidsdashboard ook voor haar eigen doeleinden gebruiken.

De ambitie die in het verleden daarom door het bestuur is uitgesproken, is dat het veiligheidsdashboard 100% volledig en betrouwbaar moet zijn.

Een eerste opbrengst van het onderzoek is deze bestuurlijk uitgesproken ambitie verre van gehaald wordt, omdat er sprake is van een duidelijke onderregistratie in het veiligheidsdashboard.

Dit komt in de eerste plaats omdat arbo-onveilige situaties lang niet altijd bij de bedrijven zelf bekend zijn. Uit een enquête die is uitgezet onder uitvoerende spoorwerkers blijkt dat 44% van hen niet altijd melding maakt van een arbo-onveilige situatie die ze zelf zien of meemaken. Als meest dominante reden daarvoor is dat uitvoerende spoorwerkers arbo-onveilige situaties meteen ter plaatse oplossen en het dus ook niet nodig vinden om (alles) te melden. Los van het zelf oplossen vinden uitvoerende spoormedewerkers het überhaupt niet nodig om arbo-onveilige situaties altijd te melden. Vooral de onderregistratie bij de bedrijven, waar railAlert verder geen directe invloed op heeft, maakt dat de bestuurlijke ambitie weinig realistisch is.

---

[1] Ongevallen met alleen materiele schade (tijdens spoorse werkzaamheden) worden als arbo-onveilige situaties gezien omdat er een potentieel gevaar voor werknemers bestaat.
[2] Deze is alleen van toepassing op het hoofdspoor.

In de tweede plaats bereiken de arbo-onveilige situaties die wel intern bij de bedrijven worden gemeld ook niet altijd het veiligheidsdashboard. Als belangrijkste redenen zijn daarvoor aangegeven dat het veiligheidsdashboard als gebruiksonvriendelijk wordt ervaren waardoor sommige bedrijven de tijdsinvestering die het hen kost niet (willen) maken, het niet altijd duidelijk is wat er nu wel of niet moet worden gemeld en vervolgens ingevuld en de bedrijven niet al hun arbo-onveilige situaties relevant achten voor railAlert - kortom ze maken een eigen inschatting van wat ze wel of niet met railAlert delen. Het is niet ondenkbaar dat aanpassingen aan (het kunnen omgaan met) het veiligheidsdashboard ertoe zullen leiden dat de meldingsbereidheid voor het veiligheidsdashboard wordt verhoogd.

Een tweede opbrengst van dit onderzoek is dat railAlert het veiligheidsdashboard niet tot nauwelijks benut voor het besluitvormingsproces om tot aanpassing van de regelgeving en certificeringsschema's te komen. Een belangrijke reden daarvoor is dat de analyses van de data uit het veiligheidsdashboard (waaronder de trends) geen structureel onderdeel van het werkproces zijn, en daarmee aan de aandacht zijn ontsnapt van de meeste werkkamers. De analyses zijn ook te beknopt om echt van toegevoegde waarde voor de werkkamers te kunnen zijn.

Bedacht moet worden dat het leerpotentieel van de onderzoeksrapporten die door de branche en/of ProRail worden opgesteld, ook niet optimaal door railAlert benut kunnen worden. Niet alle (mogelijk relevante) onderzoeksrapporten worden immers met de branche (waaronder railAlert) gedeeld. Verder heeft railAlert geen invloed op welke incidenten worden onderzocht waardoor niet van alle voor railAlert relevante arbo-onveilige situaties een onderzoeksrapport wordt opgesteld. Ook komt de scope van het onderzoek niet altijd overeen met de gewenste scope van railAlert om haar producten te kunnen verbeteren.

De hoofdconclusie van dit onderzoek is dat railAlert (veel) beter kan leren van arbo-onveilige situaties door zelf (veel) beter gebruik te maken van het veiligheidsdashboard. De vraag die gezien de problematiek voorligt is of de huidige vorm en wijze van dataverzameling noodzakelijk is om het veiligheidsdashboard als adequaat instrument in te kunnen zetten. Deelvragen zijn: Zou een niet-volledig beeld (waar nu ook al sprake van is) ook volstaan bijvoorbeeld door alleen de grotere bedrijven te laten registeren? Is alle informatie die nu aan de bedrijven wordt gevraagd wel de juiste en/of ook wel echt nodig? Kortom, bekeken zal moeten worden of en onder welke omstandigheden het veiligheidsdashboard een toegevoegde waarde kan hebben voor railAlert zodat zij werkelijk kan leren van arbo-onveilige situaties.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding van het onderzoek

Door het bestuur van railAlert is als een van de speerpunten voor 2022 vastgesteld dat aandacht moet worden besteed aan het leren van incidenten in de railinfrabranche.

Een belangrijke aanleiding hiervoor was de branchebijeenkomst die eind 2019 door railAlert is georganiseerd omdat bleek dat het aantal bijna-aanrijdingen sterk was gestegen; halverwege 2019 neigde dit al naar een verdubbeling ten opzichte van 2018. Een van de opbrengsten van de bijeenkomst was 'dat we als railinfrasector moeite hebben met de PCDA-cirkel: als er een incident heeft plaatsgevonden onderzoeken we lang niet altijd, verspreiden we gemaakte onderzoeken niet altijd en tevens leren we als branche vaak zeer beperkt van eerdere incidenten.'[3] Hier is impliciet aangenomen dat een bijna-ongeval zoals een bijna-aanrijding onder de categorie van 'incidenten' valt.

Eind 2021 is een werkgroep onder leiding van Jan Kees Hofker, directeur van railAlert, gestart om aan het bestuurlijke speerpunt aandacht te besteden.

De werkgroep bestond naast Jan Kees Hofker uit:

- Robert Taen, voorzitter van de werkkamer EV waar leren van incidenten vooralsnog is belegd.
- Jakob van der Wal, voormalig directielid van de NAM, met de portefeuille HSE; heeft zich voor de olie en gasbedrijven intensief beziggehouden met het onderwerp 'leren van incidenten'.
- Marrigje Pieters, manager onderzoek en toezicht van de afdeling Veiligheid van ProRail.
- Koen van den Berg, secretaris van de werkkamers van railAlert en beheerder van het veiligheidsdashboard van railAlert.
- Astrid Scholtens, onderzoeker bij Crisislab. Zij ondersteunde de werkgroep vanuit de wetenschap en was tevens penvoerder.

Juist de onderbouwing is noodzakelijk

Een eerste constatering van de werkgroep was dat de conclusie dat er 'vaak zeer beperkt geleerd wordt van eerdere incidenten' wel erg snel getrokken is op basis van één type incident (bijna-aanrijdingen) en de inbreng van deelnemers aan een congres. Een feitelijke onderbouwing waaruit blijkt dat er inderdaad beter geleerd zou moeten worden van incidenten achtte de werkgroep dan ook noodzakelijk.

De werkgroep is daarom een onderzoek gestart om zo onderbouwd mogelijk te kunnen laten zien of er wel of niet beter geleerd zou moeten worden van incidenten, en meer bijzonder op welke onderdelen dan. De bevindingen van dat onderzoek worden in deze rapportage gepresenteerd.

[3] https://www.railalert.nl/nieuws/2019-12-20-branchebijeenkomst-bijna-aanrijdingen-de-follow-up-treinmetrotram

Afbakening van het onderzoek

Een tweede constatering van de werkgroep was dat het speerpunt zoals geformuleerd door het bestuur wel een erg brede focus kende, namelijk die van de hele railinfrabranche. Hoewel het hoofddoel van railAlert is om bij te dragen aan een veilige en gezonde werkomgeving voor iedereen die aan het Nederlandse spoor werkt, zijn het natuurlijk in de eerste plaats de bedrijven zelf die daar zorg voor moeten dragen. We hebben daarom het aandachtsgebied, na overleg met het bestuur, verlegd tot railAlert zelf.

Er is een traject gestart om de vraag te kunnen beantwoorden of en hoe railAlert beter kan leren van arbo-onveilige situaties. Deze rapportage geeft antwoord op het eerste deel van de vraag, dus of railAlert beter kan leren van incidenten. De beantwoording van de hoe-vraag maakt geen onderdeel uit van deze rapportage maar wordt meegenomen in een volgende fase van het traject (fase 2).

Meer precies bekijken we in deze rapportage hoe (leerpunten van) incidenten door railAlert worden gebruikt bij het ontwikkelen en waar nodig aanpassen van haar producten. Onveilige arbo-onveilige situaties moeten immers altijd aanleiding kunnen zijn om deze producten waar nodig te herzien. De producten van railAlert zijn:

- de Arbocatalogus en persooncertificeringen voor het hoofdspoor met de volgende onderdelen:
  - aanrijdgevaar (opgenomen in Normenkader Veilig Werken);
  - elektriseringsgevaar (opgenomen in Normenkader Veilig Werken);
  - arboveiligheid algemeen (vallen van hoogte, chroom 6, etc).
- product- en systeemcertificeringen voor het hoofdspoor;
- tram- en metro regelgeving (ook opgenomen in Normenkader Veilig Werken) en persoonscertificering voor het hoofdspoor.

Voor dit onderzoek hebben we ons gericht op het hoofdspoor.

Het feit dat we de focus hebben verlegd tot alleen railAlert betekent nadrukkelijk niet dat we geen aandacht meer hebben voor het leren van incidenten in de railinfrabranche. Alle producten van railAlert dienen zoals gezegd immers een bijdrage te leveren aan een veilige en gezonde werkomgeving voor de hele railinfrabranche. Met andere woorden, als railAlert het leerpotentieel optimaal benut werkt dat door in de railinfrabranche.

Arbo-onveilige situaties

Hoewel de werktitel van ons onderzoek het ‘beter leren van incidenten’ was, ging het in ons onderzoek om alle type arbo-onveilige situaties die van invloed kunnen zijn op de producten van railAlert. Onder arbo-onveilige situaties verstaat railAlert: gevaarlijke situaties, bijna-ongevallen (waaronder de bijna-aanrijdingen) ongevallen met en zonder verzuim en ongevallen met alleen materiele schade.[4]

[4] Ongevallen met alleen materiele schade (tijdens spoorse werkzaamheden) worden als arbo-onveilige situaties gezien omdat er een potentieel gevaar voor werknemers bestaat.

Werkcongres 13 oktober 2022

In deze rapportage concluderen we dat railAlert op onderdelen het leren van arbo-onveilige situaties beter kan benutten. Deze conclusie hebben we tijdens een werkbijeenkomst op 13 oktober 2022 met medewerkers die op enigerlei wijze betrokken zijn bij railAlert gepresenteerd. Aan de hand van enkele concrete bevindingen is concreet aan de deelnemers gevraagd hoe railAlert beter van arbo-onveilige situaties zou kunnen leren.[5] Deze concrete opbrengst, en meer in zijn algemeenheid beantwoording van de hoe-vraag, maakt zoals gezegd geen onderdeel uit van deze rapportage maar wordt meegenomen in de tweede fase van het traject.

1.2 Aanpak van het onderzoek

Om te kunnen beoordelen hoe railAlert de afgelopen jaren van arbo-onveilige situaties heeft geleerd, hebben we twee hoofdsporen bewandeld.

We hebben:

- interviews gehouden met medewerkers van de railinfrabedrijven, waaronder die van ProRail, en van railAlert;
- een aantal enquêtes uitgezet onder twee doelgroepen: de contactpersonen van de bedrijven die zijn aangesloten bij railAlert (in hoofdstuk 2 leggen we uit wat we daar precies mee bedoelen) en uitvoerende spoorwerkers.

De interviews hebben we voor een belangrijk deel ook gebruikt om de enquêtes op te stellen.

We hebben in de beginfase van het onderzoek ook een papieren enquête uitgezet onder praktijkbeoordelaars die zelf ook uitvoerende werkzaamheden in het spoor verrichten. We hadden hen nadrukkelijk gevraagd om de vragenlijst als uitvoerende spoorwerker in te vullen. Een aantal verdiepende gesprekken over de antwoorden toonde aan dat de praktijkbeoordelaars de vragen namens het bedrijf hadden ingevuld. We hebben bijvoorbeeld een vraag gesteld over hoeveel arbo-onveilige situaties de respondent het afgelopen jaar *zelf* heeft gezien of meegemaakt. De opgegeven aantallen bleken inclusief degene te zijn die ‘van horen zeggen waren’. We hebben de antwoorden verder niet gebruikt in ons onderzoek. Deze ervaring hebben we wel gebruikt bij de formulering van de andere enquêtes die zijn uitgezet.

1.3 Opbouw van de rapportage

Dit rapport bestaat uit twee delen die in principe los van elkaar te lezen zijn.

In het eerste deel beschrijven we hoe railAlert op dit moment van arbo-onveilige situaties leert.

In hoofdstuk 2 zoomen we daarvoor in op het zogeheten veiligheidsdashboard, een registratiesysteem dat arbo-onveilige situaties verzameld van bedrijven die aan het spoor van trein,

[5] Zie: https://www.railalert.nl/nieuws/2022-10-24-beter-leren-van-incidenten-treintrammetro

tram en metro werken. We bekijken meer precies of het veiligheidsdashboard een adequaat middel voor railAlert is om van arbo-onveilige situaties te kunnen leren.

In hoofdstuk 3 laten we zien hoe railAlert, in het bijzonder de werkkamers die de verschillende producten van railAlert beheren, gebruikmaakt van het veiligheidsdashboard.

In hoofdstuk 4 gaan we nog kort in op de zogeheten safety alerts die door de bedrijven en/of ProRail worden opgesteld en namens die bedrijven door railAlert breed worden verspreid.

In het tweede deel presenteren we de opbrengst van de verschillende enquêtes. De hoofdstukken in dit tweede deel geven meer informatie dan wij nodig hadden voor het eerste deel. De hoofdstukken in dit tweede deel zijn na een korte inleiding (hoofdstuk 5) dan ook vooral achtergrondhoofdstukken die een breder inzicht geven in:

- Het interne meldproces van bedrijven en hun ervaringen met het veiligheidsdashboard en safety alerts (hoofdstukken 6 en 7).
- De meldingsbereidheid van uitvoerende spoorwerkers (hoofdstuk 8) en hun bekendheid met safety alerts (hoofdstuk 9).

Deel 1 | Hoe leert railAlert van arbo-onveilige situaties?

2 Het veiligheidsdashboard

2.1 Inleiding

Een voorwaarde om als railAlert van arbo-onveilige situaties te kunnen leren, is dat zij inzicht heeft in welke onveilige situaties er überhaupt plaatsvinden. In principe heeft railAlert dit inzicht omdat ze de beheerder van het zogeheten veiligheidsdashboard is. Dit is een registratiesysteem waarin bedrijven die aan het spoor van trein, tram en metro werken aan de hand van een bepaald format spoor-gerelateerde arbo-onveilige situaties kunnen invullen. Of beter: moeten invullen omdat in 2013 met de bij railAlert aangesloten bedrijven gezamenlijk is afgesproken aan de hand van een bestuursbesluit om alle arbo-onveilige situaties bij railAlert te registreren. De ambitie die in het verleden door het bestuur is uitgesproken is dat het dashboard 100% volledig en betrouwbaar moet zijn.

In dit hoofdstuk presenteren we enkele bevindingen over het (gebruik van het) veiligheidsdashboard om te kunnen concluderen of het veiligheidsdashboard een adequaat middel is om als railAlert van arbo-onveilige situaties te kunnen leren.

2.2 Korte uitleg van het veiligheidsdashboard

Om de informatie in de volgende paragrafen te kunnen duiden, starten we met een korte uitleg van het veiligheidsdashboard.

2.2.1 Doel van het veiligheidsdashboard

Het doel van het veiligheidsdashboard is tweeledig.

In de **eerste plaats** is het veiligheidsdashboard bedoeld om de aangesloten bedrijven, dit zijn de bedrijven die een account voor het veiligheidsdashboard hebben, een actueel overzicht te kunnen bieden van de spoor-gerelateerde arbo-onveilige situaties die hebben plaatsgevonden. De bedrijven kunnen daartoe interactieve dashboards raadplegen en eventueel zelf grafieken genereren. Ook worden ieder kwartaal aan de hand van enkele grafieken de kwartaalcijfers op de website van railAlert gepubliceerd. Jaarlijks wordt een iets uitgebreider jaaroverzicht op de website gepubliceerd en actief verspreid binnen de railinfrabranche.

Voor alle overzichten, inclusief die interactief worden verkregen, geldt dat deze anoniem zijn; de bedrijven kunnen niet zien bij welke organisaties de arbo-onveilige situaties hebben plaatsgevonden.

Om het overzicht ook enigszins actueel te laten zijn, is de afspraak gemaakt dat de aangesloten bedrijven *maandelijks* hun spoor-gerelateerde arbo-onveilige situaties melden.

In de **tweede plaats** is het doel van het veiligheidsdashboard om overzichten en analyses beschikbaar te stellen aan de werkkamers zodat deze gebruikt kunnen worden bij het opstellen en aanpassen van de producten. De klankbordgroep 'veiligheidsdashboard' (zie ook hieronder) is het bedachte gremia om daarvoor zorg te dragen.

Voor het traject 'beter leren van incidenten' is het tweede doel van het veiligheidsdashboard relevant. Bekeken zal worden of overzichten en analyses van het veiligheidsdashboard gebruikt worden door de werkkamers en deze voor hen ook een meerwaarde heeft.

2.2.2 Welke arbo-onveilige situaties moeten gemeld worden?

De arbo-onveilige situaties die volgens de gemaakte afspraken in het veiligheidsdashboard gemeld moeten worden, zijn:[6]

- Degenen waar sprake is van aanrijd- of elektrocutiegevaar voor werkenden op het spoor van trein, metro of tram.[7] De infra kan daarbij zowel in dienst (exploitatie) als buiten dienst zijn.
- Alle 'overige' arbo-risico's die niet in de bovenstaande categorie vallen, zoals elektrocutie/elektrisering of aanrijdgevaar met bijvoorbeeld werkvoertuigen op bouwplaatsen, werken op hoogte etc. die vallen onder 'overige Arboregelgeving' zoals het recent van kracht geworden VVW-Hoogspanning, de Arbocatalogus voor het hoofdspoor en de generieke Arbowet en onderliggende regelgeving.

Als het om de 'zwaarte' van het incident gaat, dienen *alle* type arbo-onveilige situaties in het veiligheidsdashboard (VHD) geregistreerd te worden:

Type incident	
Gevaarlijke situatie	Situatie waarbij potentieel gevaar aanwezig is maar die niet heeft geleid tot een ongeval
Bijna ongeval	Een gebeurtenis waarbij de uitvoering van een noodveiligheidsmaatregel (zoals: alarm, snelremming, typhoneren, afzwaaien, wegspringen persoon of herroepen van een sein) dan wel dat op basis van informatie kan worden vastgesteld dat er geen barrieres meer aanwezig waren om een ongeval te voorkomen
Ongeval met schade	Een ongeval met schade van betekenis aan materieel, spoor en/of andere installaties.
Letselongeval zonder verzuim	Ongeval met letsel waarbij het slachtoffer dusdanig letsel heeft opgelopen, maar niet arbeidsongeschikt is geraakt en niet verzuimt (EHBO behandeling valt onder deze definitie)
Letselongeval met verzuim	Ongeval waarbij het slachtoffer dusdanig lestel heeft opgelopen dat er sprake is van verzuim van 1 hele werkdag of meer. **Let op!** De dag van het ongeval is **NIET** inbegrepen.
Ongeval met fataal letsel	Iemand is dodelijk gewond als hij of zij bij een ongeval om het leven is gekomen of binnen dertig dagen na het ongeval overlijdt aan het opgelopen letsel, uitgezonderd suicide.

Figuur 2.1: Overzicht van het type meldingen dat in het VHD geregistreerd moeten worden. Bron: VHD.[8]

[6] Uit de toelichting op het veiligheidsdashboard.
[7] In de VVW-trein, -tram en -metro staan de voorschriften beschreven die gerelateerd zijn aan het aanrijdgevaar 'van werkenden aan de spoorinfra met bewegende railvoertuigen' en elektrocutiegevaar. Deze vloeien voort uit het Normenkader Veilig Werken (NVW).
[8] De definitie voor een bijna-ongeval is eind 2021 door de klankbordgroep 'veiligheidsdashboard' (zie paragraaf 2.2.4) aangepast. In de oude definitie stond niet de zinsnede 'dan wel dat op basis van informatie kan worden vastgesteld dat er

Merk op dat:

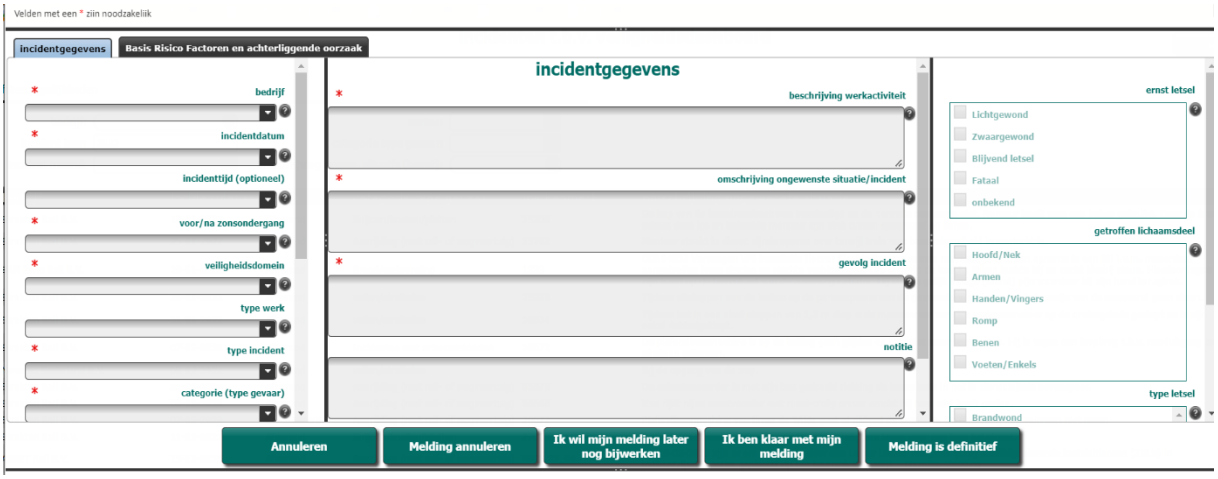
- een bijna-aanrijding in de categorie van bijna-ongevallen valt;
- een bijna-ongeval een speciale vorm van een gevaarlijke situatie is wat het voor het maken van een keuze of een arbo-onveilige situatie in de categorie ‘gevaarlijke situatie’ of de categorie ‘bijna-ongeval’ valt niet eenvoudig maakt, ervan uitgaande dat een onveilige situatie maar in één categorie ingedeeld mag worden. Iets soortgelijks geldt voor een onveilige situatie waarbij zowel materiele schade als letsel is.

In de enquêtes hebben we waar nodig voor de herkenbaarheid de onderverdeling uit figuur 2.1 gehanteerd, waarbij we de categorie ‘ongeval met schade’ hebben vervangen door de categorie ‘ongeval met alleen materiele schade’.

2.2.3 De meldapplicatie

De meldapplicatie bestaat uit twee tabbladen.

In het eerste tabblad dient een aantal verplichte incidentgegevens te worden ingevuld, zoals het bedrijf waar het incident heeft plaatsgevonden, de incidentdatum, het type incident (zie hierboven) en het type gevaar, zie figuur 2.2a.



Figuur 2.2a: Overzicht van het tabblad ‘incidentgegevens’ van de meldapplicatie van het veiligheidsdashboard.

Het tweede tabblad bestaat uit een aantal velden om aan te geven wat de basis risico factoren en achterliggende oorzaken van het incident waren, zie ook figuur 2.2b. Ook kunnen verbetervoorstellen worden ingevuld en de werkkamer waarvoor het incident relevant kan zijn.

---

geen barrières meer aanwezig waren’. In de praktijk waren incidenteel nog wel werkende barrières aanwezig, zoals een waarschuwing van een veiligheidsman bij de ploeg of een geactiveerde overweg. Personeel was dan al bezig met zichzelf te verwijderen maar door ruim zicht van een machinist typhoneerde hij op ruime afstand. Deze situaties werden dan als bijna-ongeval geclassificeerd terwijl de barrières ‘hun werk deden’.

Figuur 2.2b: Overzicht van het tabblad 'Basis Risico Factoren en achterliggende oorzaken' van de meldapplicatie van het veiligheidsdashboard.

2.2.4 Klankbordgroep 'veiligheidsdashboard'

Het veiligheidsdashboard heeft een klankbordgroep die bestaat uit een aantal leden uit het overleg KAM-managers van railAlert. De taak van de klankbordgroep is het beheren en specificeren van het veiligheidsdashboard en gevraagd en ongevraagd analyses maken ten behoeve van de kwartaal- en jaaroverzichten en de werkkamers (zie ook hoofdstuk 3). Op dit moment bestaat de klankbordgroep uit vertegenwoordigers van railAlert, ProRail, Arcadis en VolkerRail. Door een natuurlijk verloop (pensioen of uitvoeren andere functie) zijn BAM, Strukton en Assetrail momenteel niet meer vertegenwoordigd.

In 2016 constateerde de klankbordgroep dat de meldapplicatie onvoldoende informatie genereerde om een goede kwalitatieve analyse uit te kunnen voeren.[9] Op verzoek van de klankbordgroep is de meldapplicatie vervolgens uitgebreid tot de huidige versie; er zijn meerdere categorieën toegevoegd en het deel met aanvullende informatie over o.a. de betrokken basis risico factoren is uitgebreid. De verwachting van railAlert was dat hierdoor diepgaandere analyses uitgevoerd zouden kunnen worden.

2.2.5 Hoeveel bedrijven hebben er een account?

Er zijn de afgelopen jaren gemiddeld 70 bedrijven aangesloten bij railAlert die allemaal toegang hebben tot (de meldapplicatie van) het veiligheidsdashboard. Op zit moment zijn het er 65. Het gaat om enkele erkende spooraannemers, ingenieurbureaus, werkplekbeveiligingsbedrijven, kabel- en boorbedrijven, civiele spooraannemers en opdrachtgevers die aan het hoofdspoor (trein) en/of lokaal spoor (tram en metro) werken. In het bijzonder is ProRail als *werkgever* voor de afdelingen 'incidentbestrijding' en 'facilitaire zaken' accounthouder.

[9] *Jaarrapportage 2016 veiligheidsincidenten railAlert*. We gaan ervan uit dat hier diepgaandere *kwantitatieve* analyses worden bedoeld, aangezien kwalitatieve analyses gebaseerd zijn op bijvoorbeeld interviews.

De onderaannemers en ZZP-ers die voor de bij railAlert aangesloten bedrijven werken registeren niet zelf in het veiligheidsdashboard. Zij moeten voorvallen eerst bij de hoofdaannemer (opdrachtgever) melden die deze dan vervolgens in het veiligheidsdashboard zouden moeten zetten.

Uit de enquête die is uitgezet onder alle aangesloten bedrijven blijkt dat het vooral de KAM-/VGM-/QHSE-medewerker(s) van het betreffende bedrijf is die het account voor het veiligheidsdashboard beheert (zie ook paragraaf 6.2.2 en paragraaf 7.2.2).

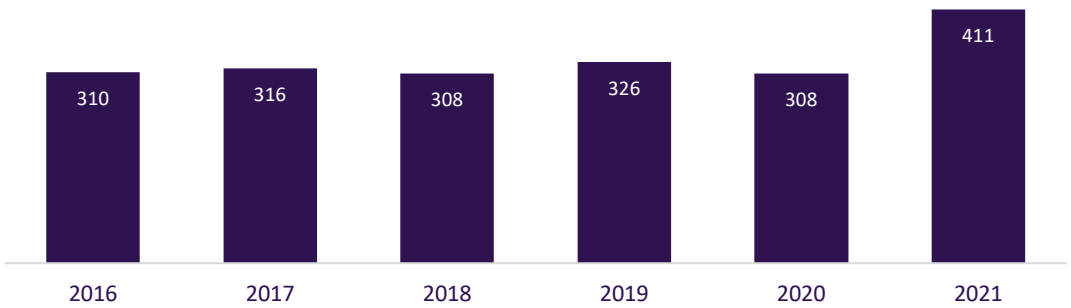
2.3 Feitelijke registraties in het veiligheidsdashboard

In figuur 2.3 is te lezen dat het aantal registraties dat door de aangesloten bedrijven jaarlijks in het veiligheidsdashboard worden gezet gemiddeld iets boven de 300 ligt. Voor de beeldvorming: alleen al in 2021 zijn er 454.630 DVP-aanmeldingen geregistreerd en dus hebben ten minste zoveel mensen in of nabij het spoor gewerkt[10].

De ongeveer 100 extra registraties in 2021 komen op conto van één bedrijf dat heeft aangegeven in dat jaar te hebben geïnvesteerd om met meer aandacht het veiligheidsdashboard te vullen. Dat laat in ieder geval voor dit enkele geval zien dat als er meer tijd kan worden besteed, er meer gemeld kan worden.

De registraties in het veiligheidsdashboard zijn vooral gerelateerd aan het hoofdspoor/trein.

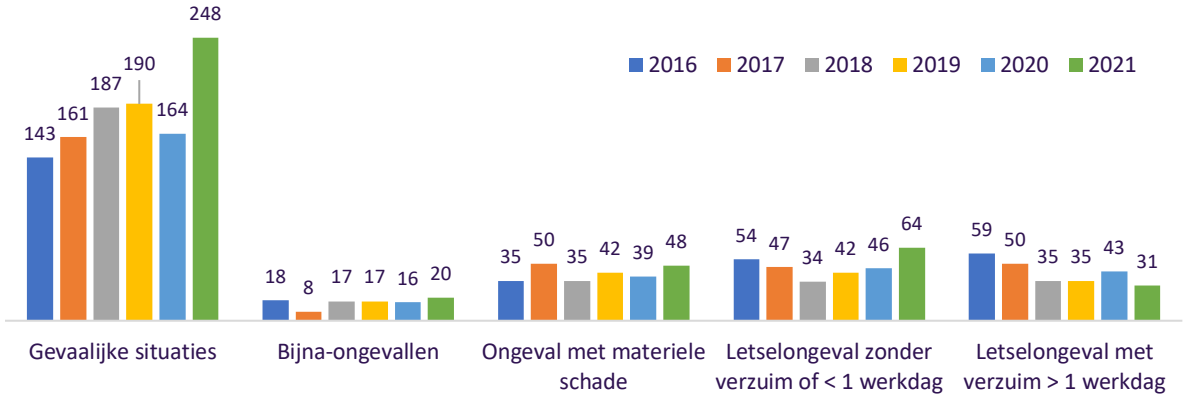
Figuur 2.3: Aantal jaarlijkse registraties in het veiligheidsdashboard in de periode 2016-2021



Uit figuur 2.4 blijkt dat het merendeel van de registraties gevaarlijke situaties zijn.

[10] Jaarverslag 2021 van railAlert.

Figuur 2.4: Aantal jaarlijkse registraties in het veiligheidsdashboard in de periode 2016-2021 verdeeld over de type arbo-onveilige situaties (*)



(*): De categorie' ongeval met fataal letsel' hebben we voor de overzichtelijkheid hier niet opgenomen omdat deze voor bijna alle jaren nul was. Alleen in 2016 vond het eerste en tot nu toe enige fatale ongeval sinds 2006 plaats.

2.4 Onderregistratie in het veiligheidsdashboard

In deze paragraaf laten we zien dat er al jarenlang sprake is van een flinke onderregistratie in het veiligheidsdashboard. Met andere woorden, er vinden aantoonbaar meer arbo-onveilige situaties in de railinfrabranche plaats dan er bij railAlert worden gemeld. Dat betekent dat railAlert geen volledig zicht heeft op alle arbo-onveilige situaties die zich voordoen in de railinfrabranche.

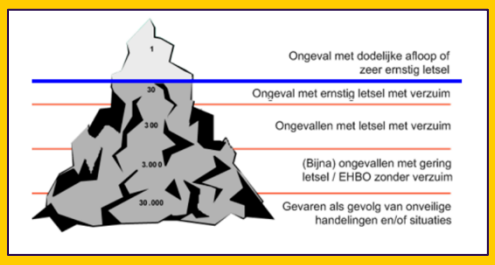
In deze paragraaf geven we verschillende verklaringen voor deze onderregistratie.

2.4.1 Vermoeden van onderregistratie door toepassing ijsbergtheorie

Wanneer we slechts voor de beeldvorming de ijsbergtheorie – die uitgaat van een verband tussen het aantal bijna-ongevallen en het aantal daadwerkelijke ongevallen, zie het onderstaande oranje blok – toepassen op de data uit het veiligheidsdashboard dan zou dat kunnen duiden op een flinke onderregistratie van het aantal bijna-ongevallen en gevaarlijke situaties is. Uitgaande van een registratie van ongeveer 30 ongevallen met letsel met langdurig verzuim (zie figuur 2.4), zouden er volgens de ijsbergtheorie op de werkvloer 30.000 onveilige situaties plaatsvinden. Volgens figuur 2.4 worden er gemiddeld ongeveer 190 onveilige situaties gemeld (= categorieën 'gevaarlijke situaties' en 'bijna-ongevallen' bij elkaar opgeteld).

De ijsbergtheorie
De ijsbergtheorie (of de driehoek van Heimrich) gaat ervan uit dat de volgende verdeling van onveilige handelingen op de werkvloer bestaat binnen bedrijven:
- 1 dodelijk ongeval;

- 30 ongevallen met ernstig letsel en langdurig verzuim;
- 300 ongevallen met letsel waarbij verzuim noodzakelijk is voor het herstel;
- 3000 ongevallen of bijna ongevallen waarbij er sprake is van gering letsel;
- 30.000 onveilig situaties of onveilige handelingen van werknemers op de werkvloer.



Er wordt nog regelmatig naar deze theorie verwezen ook al worden er ook kanttekeningen bij geplaatst. Wij gebruiken het daarom hier alleen voor de beeldvorming.

2.4.2 Onderregistratie zichtbaar door vergelijking met de data van ProRail

ProRail beschikt over een omvangrijk registratiesysteem, ProVAT genaamd, waarin afwijkingen worden vastgelegd. Jaarlijks worden daarin ongeveer 15.000 meldingen automatisch geregistreerd. Het merendeel van deze afwijkingen is afkomstig van verschillende geautomatiseerde bronsystemen dat:

- storingen detecteert aan de infra (bijvoorbeeld een spoorverzakking of een probleem met een wissel);
- treinvertragingen vastlegt;
- afwijkingen aan treinen detecteert (bijvoorbeeld dat ze scheef staan of te zwaar geladen zijn) en
- incidenten die gemeld worden bij de meldkamer spoor vastlegt, dit zijn bijvoorbeeld ook de bijna-aanrijdingen.

Een klein deel van deze geautomatiseerde afwijkingen zijn arbo-onveilige situaties. Het grootste deel van de arbo-onveilige situaties hebben geen directe impact op het treinverkeer en worden daardoor niet automatisch geregistreerd. De arbo-onveilige situaties die tijdens werkzaamheden in of nabij het spoor plaatsvinden, dienen handmatig in ProVAT te worden ingevoerd. Opdrachtnemers die tijdens (grootschalige) projecten in het spoor werken zijn namelijk contractueel verplicht om arbo-onveilige situaties te melden bij ProRail.[11] De afgesproken werkwijze is dat de opdrachtnemer deze situaties doorgeeft aan de bouwmanager van ProRail die er op zijn beurt voor zorgt dat deze in ProVAT worden ingevoerd. Maar ook tijdens het onderhoud- en storingsherstel kunnen arbo-onveilige situaties worden gemeld. Dit dient te gebeuren bij het gebiedsteam van Assetmanagement Dagelijkse Operatie waarna deze meldingen ook weer handmatig in ProVAT ingevoerd dienen te worden.

[11] In het voorbeeldcontract Projecten van ProRail staat daarover alleen in een checklist opgenomen: ‘melding maken van incidenten.’ Volgens een medewerker van de afdeling Procurement van ProRail zal de volgende aanpassing in het contract worden opgenomen: ‘De Opdrachtnemer dient veiligheidsincidenten onmiddellijk te melden aan de Opdrachtgever’

Sinds een jaar of drie vergelijken ProRail en railAlert de arbo- en elektrocutiemeldingen die plaatsvinden in of nabij het hoofdspoor uit het veiligheidsdashboard en ProVAT.[12] Eventueel ontbrekende meldingen kunnen dan waar nodig in beide systemen worden aangevuld.

Een vergelijking van de data laat zien dat de bedrijven niet alles registreren bij railAlert, en overigens ook niet bij ProRail.[13] Volgens railAlert zijn op jaarbasis ongeveer 50% van de arbo-onveilige situaties die in ProVAT staan, niet in het veiligheidsdashboard terug te vinden; omgekeerd zou het om ongeveer 40-50% van de registraties gaan.[14]

Ter illustratie
Er zijn 15 'dedicated' werkplekbeveiligingsbedrijven[15], 5 van deze bedrijven melden incidenten in het veiligheidsdashboard. In 2020 hebben zij totaal 16 meldingen in het veiligheidsdashboard gezet. Van de 16 meldingen ging het bij 8 meldingen concreet om een ZKL-misplaatsing, dus gerelateerd aan werkplekbeveiligingsmaatregelen / -instructies. De overige 8 meldingen betroffen onder andere verstuikingen van de enkel en een ruzie. In proVAT staan in de categorie 'fout in werkplekbeveiliging' in 2020 180 meldingen. Daarvan zijn er 25 gerelateerd aan werkplekbeveiligingsmaatregelen/-instructies en hadden daardoor dus ook in het veiligheidsdashboard geregistreerd moeten worden.

2.4.3 Niet alle aangesloten bedrijven melden

Een analyse van de data uit het veiligheidsdashboard laat zien dat de geregistreerde arbo-onveilige situaties zoals in figuren 2.3 en 2.4 staan benoemd, afkomstig zijn van ongeveer een derde van de aangesloten bedrijven. Twee derde registreert dus al jarenlang niets.

In ieder jaaroverzicht van het veiligheidsdashboard dat jaarlijks door railAlert wordt opgesteld en gepubliceerd, wordt dan ook steeds dezelfde duiding bij de cijfers gegeven, namelijk dat 'er geen uitspraak gedaan kan worden over de betrouwbaarheid van de cijfers als maatgevend voor de hele spoorinfra-branche'.[16]

De klankbordgroep 'veiligheidsdashboard' heeft zich regelmatig over dit punt gebogen. Dit heeft alleen geleid tot het aansporen van de accounthouders om toch vooral te registreren.

In de online enquête die is uitgezet onder de categorie van niet-meldende bedrijven, dit zijn de bedrijven die de laatste vier jaar geen arbo-onveilige situaties in het veiligheidsdashboard hebben

[12] ProRail beheert geen lokaal spoor (tram en metro).
[13] Zie ook: A. Scholtens & M. Helsloot (2021). *Is er onveiligheid door tijdsdruk op het spoor?*
[14] Voor de beeldvorming: in 2021 stonden ongeveer 200 meldingen wel in het veiligheidsdashboard maar niet in ProVAT. Uit interviews met een aantal bouwmanagers en bouwcoördinatoren (dit zijn de medewerkers van ProRail die in opdracht van de bouwmanagers de afwijkingen in ProVAT dienen in te voeren) blijkt dat een reden voor het ontbreken van deze meldingen is dat de bedachte werkwijze niet tot nauwelijks plaatsvindt. Enerzijds omdat de opdrachtnemers maar zelden arbo-onveilige situaties doorgeven aan de bouwmanager en anderzijds de bouwcoördinatoren ProVAT als weinig gebruiksvriendelijk ervaren waardoor ze het registreren als (te) tijdrovend beschouwen.
[15] Dit zijn bedrijven die alleen werkplekbeveiligingswerkzaamheden verrichten. In totaal zijn er 25 bedrijven die gecertificeerd zijn voor werkplekbeveiliging; dit kunnen bijvoorbeeld aannemers zijn die deze activiteiten ook uitvoeren. Deze bedrijven melden hun arbo-onveilige situaties als aannemer en niet als werkplekbeveiligingsbedrijf.
[16] De jaarrapporten zijn te vinden op: https://www.railalert.nl/themas/thema-overzicht/veiligheidsdashboard

ingevoerd, hebben we aan de accounthouders gevraagd wat de reden is om niets te melden, zie ook paragraaf 7.4. Van de 42 niet-meldende bedrijven die de enquête hebben opgestuurd gekregen, hebben 17 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan er 13 een of meer redenen hebben opgegeven.

Arbo-onveilige situaties worden als niet spoor-gerelateerd ingeschat

Het meest gehoorde argument om helemaal niets te registeren bij railAlert is dat de arbo-onveilige situaties die intern bij het bedrijf worden gemeld niet als spoor-gerelateerd worden ingeschat en daarmee volgens de respondenten ook niet bij railAlert gemeld (hoeven te) worden. Waarbij bedacht moet worden dat spoor-gerelateerd een subjectief begrip is.

Een aantal bedrijven lichtte dit toe door te benadrukken dat zij slechts sporadisch in het spoor werken. Dat deze bedrijven dan ook niets in het veiligheidsdashboard registreren zou dan ook meer dan terecht kunnen zijn, en is daarmee geen omissie. De conclusie in de jaaroverzichten dat de cijfers niet maatgevend zouden zijn omdat een deel niet registreert zou voor deze bedrijven dan onjuist zijn.

> *'Ik ontvang geen meldingen van onveilige situaties die gerelateerd zijn aan spoorse werkzaamheden. Dat is ook wel verklaarbaar omdat de mensen die wij inzetten zelf geen onveilige situaties zullen meemaken: het gaat immers om toezichthouders en managers, en in de keet gebeuren nu eenmaal geen veiligheidsincidenten. En als onze medewerkers een onveilige situatie constateren dan wordt dit bij de klant gemeld; voor een toezichthouder is dat natuurlijk ook logisch. Wij doen met deze meldingen dus zelf niets. Ik ontvang vooral kantoormeldingen: dus een verbandtrommel die mist in een leaseauto, een losliggende stoeptegel, of problemen met brandblussers en het niet kunnen inloggen op onze meldingsapp.'* (Ingenieursbureau)
>
> *'Ik loop als toezichthouder wel op de bouwplaats rond maar heb zelf geen uitvoerende functie. Ik houd dus zelf geen hamer vast. En dat geldt ook voor mijn collega-toezichthouders. Het aantal incidenten dat wij zelf meemaken is dus extreem laag. Maar in principe kunnen wij natuurlijk wel een slachtoffer zijn van een incident, omdat wij op de bouwplaats rondlopen.'* (Ingenieursbureau)
>
> Respondent: '*Ik schat in dat ongeveer 10%, maar dat is waarschijnlijk nog aan de hoge kant, van onze werkzaamheden spoor-gerelateerd is. En wij staan dan echt ver van het spoor af hoor, wij zijn nooit dicht bij het spoor aan het werk.'*
> railAlert: *'Maar jullie voeren wel spoor-gerelateerde werkzaamheden uit, ook als jullie niet zelf ín het spoor staan. Dus jullie kunnen dan toch situaties meemaken of zien die gevaarlijk of potentieel gevaarlijk zijn?'*
> Respondent: *'Ja, dat denk ik wel, maar zo heb ik er nog nooit tegenaan gekeken en dus niet bedacht om deze dan te melden bij railAlert. Ik ga dat met de KAM-coördinator bespreken.'* (Boorbedrijf)

De aannemende partij meldt

Een andere reden om niets in het veiligheidsdashboard te registreren, komt op conto van de bedrijven die door een ander bedrijf worden ingehuurd om spoorse werkzaamheden uit te voeren. Respondenten geven aan dat zij arbo-onveilige situaties alleen doorgeven aan het bedrijf waarvoor

zij werken en gaan ervan uit dat dit bedrijf deze onveilige situaties registreert in het veiligheidsdashboard.

> *'Omdat wij nagenoeg altijd voor een aannemer werken, komt de melding bij railAlert via de aannemer binnen, anders zijn de meldingen dubbel.'* (Werkplekbeveiligingsbedrijf)

Tijdens de interviews is door een aantal respondenten opvallend genoeg aangegeven dat zij niet alle onveilige situaties doorgeven aan de aannemende partij. Alleen de situaties die zij relevant achten voor het bedrijf worden doorgeven.

Gewoon niet gedaan

Een aantal respondenten geeft aan dat zij eigenlijk geen duidelijk aanwijsbare reden heeft om niet(s) te melden; men heeft het gewoon niet gedaan. Enkele belemmeringen, zoals de onbekendheid met en de gebruiksonvriendelijkheid van het veiligheidsdashboard, dragen er volgens sommige respondenten niet aan bij om dit alsnog te gaan doen.

> *'Ik heb inderdaad de afgelopen jaren niets gemeld in het veiligheidsdashboard. Ik heb er gewoon niet aan gedacht. Ik heb wel eens gekeken in het veiligheidsdashboard maar volgens mij kunnen alleen de zwaardere incidenten gemeld worden toch?'*

> *'Dat ik niet meld is echt een omissie van mij. Maar het systeem helpt ook niet echt mee. Je moet keuzes maken, maar die passen niet altijd op de melding, dus dat enthousiasmeert ook niet echt. En als je dan een reminder krijgt van railAlert en je probeert toch in te loggen, dan blijkt dat je wachtwoord is verlopen en denk je toch gemakshalve: 'nou, laat maar zitten'. Maar dat is natuurlijk niet goed, dat besef ik. Ik word zelf ook onvoldoende getriggerd om het te gaan doen. Vroeger kreeg ik nog elke maand een herinnering, dat hielp wel. Kortom, ik heb absoluut geen inhoudelijke belemmeringen om niet te melden.'*

> *'Nalatigheid, het is nog altijd geen gewoonte geworden (…) Bij kleinere zaken schieten we inderdaad ter kort. Ik vind het dashboard ook niet zo handig om in te vullen (dit is zeker geen geldig excuus maar weegt wel mee).'*

We hebben helemaal geen account … toch?

Het kan maar zo dat een reden voor bedrijven om geen arbo-onveilige situaties te melden in het veiligheidsdashboard is dat zij niet (meer) weten dat zij een account hebben bij railAlert. Een van de respondenten die werkzaam is bij een ingenieursbureau en een railAlert-account heeft, legde tijdens zijn interview uit dat hij het jammer vindt dat zijn bedrijf geen onveilige situaties kan registreren, terwijl ze best iets te registreren hebben. Als reden daarvoor legde hij uit dat zij geen account voor het veiligheidsdashboard hebben, wat dus feitelijk onjuist bleek. Uit de cijfers van het veiligheidsdashboard blijkt dat dit bureau nog nooit een melding in het veiligheidsdashboard heeft ingevoerd.

Dat het hebben van een account bij een bedrijf in de vergetelheid kan raken, is niet ondenkbaar omdat de ervaring van railAlert is dat vertrekkende medewerkers nog wel eens vergeten om hun account over te dragen.

Er zijn maar liefst 25 van de 42 niet-meldende bedrijven die net als het hierboven aangehaalde ingenieursbureau nog nooit iets hebben geregistreerd in het veiligheidsdashboard.

2.4.4 Wel-meldende bedrijven registreren niet alle arbo-onveilige situaties

Uit de interviews met en de online enquête voor accounthouders die is uitgezet onder 23 wel-meldende bedrijven blijkt dat de wel-meldende bedrijven de arbo-onveilige situaties die zij intern ontvangen, niet allemaal in het veiligheidsdashboard plaatsen.

Uit de antwoorden zijn daarvoor drie hoofdredenen te destilleren:

Arbo-onveilige situatie niet relevant voor railAlert

Het dominante beeld om niet alle arbo-onveilige situaties te melden is dat de bedrijven een selectie maken van de arbo-onveilige situaties die zij relevant achten voor railAlert. Een arbo-onveilige situatie wordt bijvoorbeeld als niet relevant gezien:

- als deze niet spoor-gerelateerd is (vergelijkbaar met een van de argumenten van de niet-melders);
- als deze niet valt onder de (gepercipieerde) definitie van een te registeren arbo-onveilige situatie;
- als de branche er verder niet van kan leren (bijvoorbeeld omdat een incident samenhangt met de locatie van het betreffende bedrijf en andere bedrijven een dergelijke locatie niet zouden hebben).

Uit de reacties van de respondenten van zowel de enquête als de interviews blijkt ook dat men op basis van onjuiste aannames arbo-onveilige situaties niet meldt. Men gaat er bijvoorbeeld (onterecht) vanuit dat ongevallen met alleen materiele schade, pleisterincidenten, het niet dragen van PBM's of struikelincidenten niet gemeld hoeven te worden (vergelijk bijvoorbeeld figuur 2.1).

> *'Wij melden geen incidenten met alleen materiele schade want bij railAlert gaat het immers alleen om de arbo-incidenten. Ook onveilige situaties die heel specifiek voor een bepaalde locatie of alleen voor ons bedrijf zijn, melden we niet. Dus alleen als we inschatten dat het iets kan betekenen voor de branche melden we deze bij railAlert.'*

> *'Ik ben nog maar kort accounthouder voor het veiligheidsdashboard maar ik vind het maar lastig. Ik weet niet goed wat ik nu wel of niet moet invullen. Ik denk dat ik alleen moet registeren in het veiligheidsdashboard als ze relevant zijn voor andere partijen. Of dat juist is weet ik niet, dat is een aanname'.*

In ieder geval kan gesteld worden dat zeker niet iedereen bekend is met (de werkwijze van) het veiligheidsdashboard waardoor er minder arbo-onveilige situaties worden geregistreerd dan had gekund.

Geen tijd of capaciteit

Een ander argument om niet alles te melden is volgens verschillende respondenten simpelweg het ontbreken van tijd of capaciteit.

Daarbij geven respondenten aan dat het melden bij railAlert als dubbel wordt ervaren, wat men niet als wenselijk ziet. Er dient immers ook bij de opdrachtgever en/of (hoofd)aannemer gemeld te worden en ook het eigen meldsysteem vergt het nodige (invoer)werk. Mocht er dan ook nog eens sprake zijn van tijdsgebrek dan kan het melden bij railAlert erbij inschieten.

> *'Het kan kloppen dat we inderdaad in de afgelopen 10 jaar maar 4 meldingen hebben ingevoerd in het veiligheidsdashboard. Dat wil zeker niet zeggen dat we geen meldingen hebben, die hebben we hier voldoende. Voor de beeldvorming: in 2022 hebben we tot nu toe [maart] totaal 45 meldingen. Maar we hebben geen capaciteit om ook alles nog eens in het veiligheidsdashboard te zetten. Daar komt bij dat onze klanten er over het algemeen niet op zitten te wachten dat wij onze meldingen aan derden melden. railAlert voelt voor ons als een derde partij.'*

> *'Maar ik zit ook dubbel werk te doen als ik aan railAlert meld. De meldingen in ons eigen systeem voeren we laagdrempelig in. Ik bundel sommige meldingen en maak daar dan een veiligheidsrapportage van. Voor het veiligheidsdashboard moeten alle meldingen los, ik kan dus niets bundelen, en ik ben ongeveer een kwartier per melding kwijt. Ik moet daar allerlei details invullen, waarvan ik eigenlijk niet weet welke categorie, bijvoorbeeld BRF, ik moet kiezen. Ik moet bijvoorbeeld aangeven: 'onderling' of 'top down' maar heb geen idee wat dat betekent. Ik denk dan, en dat heb ik ook al eerder aangegeven bij railAlert, maak het melden nu makkelijker en daarmee laagdrempelig, dan heb je ten minste iets, en als je meer details nodig hebt, bel me dan op. En ik snap het doel van het veiligheidsdashboard hoor, en daar heb ik ook geen probleem mee, maar ik word er gewoon niet blij van.'*

De accounthouders zijn matig tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van het veiligheidsdashboard

Meerdere respondenten geven als argument om niet te melden in het veiligheidsdashboard dat zij het systeem als weinig gebruiksvriendelijk ervaren, zoals in enkele hierboven aangehaalde citaten ook al is te lezen.

De gebruiksvriendelijkheid van het veiligheidsdashboard krijgt van de accounthouders in de enquête dan ook gemiddeld een 5,7, zie ook paragraaf 6.4.3. De kern van het commentaar is dat er veel informatie moet worden ingevoerd wat niet altijd even makkelijk gaat bijvoorbeeld omdat de keuzemogelijkheden niet altijd passend zijn. Dat betekent dat niet met zekerheid kan worden gezegd dat de informatie die in het veiligheidsdashboard staat ook klopt met de feitelijkheid.

> *'Er zijn veel invulvelden, die m.i. onlogisch opgesteld zijn.'*

Er is geen mogelijkheid voor toevoegen van foto's of uploaden documenten. Ook is onduidelijk wat je nu moet invullen.'

'Ik vind het onduidelijk door de hoeveelheid informatie die je in één scherm ziet, je weet niet goed waar je moet beginnen met je melding.'

'Ik heb nog geen ervaring met het invullen van een "echt" incident. Wel geoefend met de vorige accounthouder. Hierbij was het niet direct duidelijk wat ik nu waar moest invullen.'

Verder is tijdens de interviews door een enkeling aangegeven dat het werken met een inlogcode die op enig moment verloopt maar niet zelf te resetten is, niet bevorderlijk is voor het melden.

'Het opvragen bij railAlert van een nieuw wachtwoord gaat weliswaar redelijk snel maar het enkele dagen moeten wachten betekent toch dat je niet op het moment dat het je uitkomt in het veiligheidsdashboard kunt.'

Maar niet iedereen is negatief over het veiligheidsdashboard zoals onderstaande reacties ook illustreren.

'De gebruiksvriendelijkheid is prima, ik denk dat het concept vooral nog onderbelicht is. Het veiligheidsdashboard is vrij onbekend voor medewerkers die er zelf niet direct mee te maken hebben of erin werken.'

'Ik kan prima uit de voeten met het veiligheidsdashboard. Ik ben zelf veiligheidskundige en bekend met de basis risico factoren. Dus voor mij is het allemaal gesneden koek.'

Opvallend is dat de niet-melders die de afgelopen vier jaar niets in het veiligheidsdashboard hebben geregistreerd maar in de jaren ervoor wel enige ervaring ermee hebben opgedaan het veiligheidsdashboard met gemiddeld een 6,5 waarderen, zie ook paragraaf 7.4.2.

Door de accounthouders zijn in de enquêtes verschillende tips gegeven om het veiligheidsdashboard gebruiksvriendelijker te maken, zie paragrafen 6.5 en 7.5.

2.4.5 Er wordt niet maandelijks gemeld in het veiligheidsdashboard

Om de data in het veiligheidsdashboard ook enigszins actueel te laten zijn, is de afspraak gemaakt dat de aangesloten bedrijven *maandelijks* hun spoor-gerelateerde arbo-onveilige situaties registeren (zie ook paragraaf 2.3.1).

Uit een analyse van het veiligheidsdashboard blijkt dat deze afspraak regelmatig niet wordt gehaald. Er worden daarvoor twee redenen aangegeven: capaciteitsgebrek en dat het langer dan een maand duurt om de informatie die wordt gevraagd in te kunnen vullen. Om bijvoorbeeld de juiste basis risico factoren aan te kunnen vinken moet eerst een onderzoek(je) plaatsvinden zodat deze ook bekend zijn.

‘Ja, ik herken het beeld dat er niet binnen een maand wordt gemeld. Dat komt ook door de toch wel beperkte tijd en capaciteit die wij voor dit onderwerp beschikbaar hebben. Ik ben ongeveer 4-6 uur per week bezig met het uitzoeken van de meldingen en het doen van aanvullend onderzoek. Voor mijn beide andere collega’s is dat ongeveer 10-12 uur per week. Verder kost het doen van een quickscan om te kunnen beoordelen of het om een echte onveilige situatie gaat ook gewoon tijd, en dus duurt het ook even voor een melding kan worden doorgegeven.’

‘Het melden van een incident zou binnen 24 uur moeten/kunnen gebeuren. Voor de volledige afwikkeling is meestal meer tijd nodig. Reden is dat wij met regelmaat lang moeten wachten op antwoorden van de andere betrokken opdrachtgever. Bij ons is de norm dat we na 6 maanden het dossier sluiten als er geen reactie is geweest.’

Het veiligheidsdashboard biedt overigens de mogelijkheid om te allen tijde informatie die bijvoorbeeld uit nader onderzoek naar voren komt op een later moment aan te vullen. Deze mogelijkheid is ofwel niet bij iedereen bekend of wordt toch als te bewerkelijk ervaren.

2.4.6 Intern wordt niet alles bij de bedrijven zelf gemeld

Misschien wel de belangrijkste reden waarom er een onderregistratie is in het veiligheidsdashboard is dat de bedrijven zelf hun meldproces niet sluitend hebben. Met andere woorden, niet alle arbo-onveilige situaties worden intern bij de bedrijven gemeld, waardoor de bedrijven zelf ook onveilige situaties missen. Uit de enquête die is uitgezet onder de uitvoerende spoorwerkers blijkt dat 44% van hen niet altijd melding maakt van een arbo-onveilige situatie die ze zelf zien of meemaken. Een hele kleine minderheid (2%) zegt dit nooit te doen (zie paragraaf 8.3).

De arbo-onveilige situaties die intern worden gemeld, komen logischerwijs ook niet in het veiligheidsdashboard terecht.

Een dominante reden voor uitvoerende spoorwerkers om niet te melden, zo blijkt uit hun enquête, is dat zij arbo-onveilige situaties meteen ter plaatse oplossen en het dus ook niet nodig vinden om (alles) te melden. Los van het zelf oplossen vindt een deel van de uitvoerende spoormedewerkers het überhaupt niet nodig om arbo-onveilige situaties altijd te melden. Een deel van de uitvoerende spoorwerkers is van mening dat ze ook niet alle arbo-onveilige situaties hoeven te melden (zie paragraaf 8.3). Voor enkele andere redenen verwijzen we naar hoofdstuk 8.

De accounthouders bevestigen dit beeld:

‘We constateren bij een toolbox wel eens bij toeval dat iemand een onveilige situatie heeft meegemaakt. Die blijkt dan niet gemeld te zijn. Als we dan vragen ‘waarom heb je dat dan niet gemeld?’ dan blijkt uit het antwoord dat ze niet altijd weten wat ze wel en niet moeten melden. Terwijl iedere afwijking gemeld moet worden. Het is ook een mentaliteitskwestie. De oude generatie lost zaken gewoon op, en opgeloste zaken hoef je toch niet te melden? Het is toch geregeld? En ja, die generatie denkt ook nog wel: gevaar hoort er ook wel een beetje bij. De jongere generatie gaat daar al veel beter mee om, die hebben toch een andere mentaliteit.’

‘Dat er slecht wordt gemeld, heeft ook met de mentaliteit van onze mensen te maken. Dat is die van oude rouwdouwers en die melden liever niet. Ze lossen het op en zien de meerwaarde van het melden niet. Ze zien het ook vooral als veel werk en daar hebben ze geen zin in.’

‘Als branche vinden we alles ook maar normaal en afwijkingen horen er nu eenmaal bij, bijvoorbeeld hekken die openstaan of spoorstaven die op een onveilige plek in het gras liggen. Waarom zou je dat melden?’

‘Bijna-ongevallen zouden ook intern gemeld moeten worden maar dat is in de praktijk toch een stuk lastiger. Want hoe schat je een bijna-ongeval in? Ik denk dan ook dat dit nog weinig gebeurt.’

‘Het zijn doeners die problemen vaak meteen oplossen waardoor ze het melden niet meer zo nodig vinden. We hebben een coach om op een laagdrempelige manier met de medewerkers in gesprek te gaan. Als hij hoort dat er zich ergens iets heeft voorgedaan dan vraagt hij ook of het is gemeld. Zo niet dan dringt hij erop aan om dat alsnog te doen. Wanneer we dan checken of dat is gebeurd dan blijkt dat toch doorgaans niet het geval te zijn.’

‘Ik ga ervanuit dat niet altijd alles gemeld wordt, ook omdat sommige mensen aangeven dat ze het soms onzin vinden. Het kost tijd en je kunt het soms ook gewoon snel afhandelen. Waarom dan nog melden?’

‘Ze zullen vast niet allemaal begrijpen wat er allemaal gemeld moet worden, zoals bijna-ongevallen, dus of alles ook daadwerkelijk gemeld wordt, ik weet het niet.’

‘Ook bij ons is de ijsbergtheorie aan de orde. Aan de koffietafel hoor ik ook wel eens: ‘laten we maar niet melden.’ Bij een van onze klanten horen we regelmatig nadat er wat gebeurd is ‘gaan we melden? Nee, doe maar niet’.’

‘Voor de mensen die werken op de bouwplaats is het wel lastig om bijna-ongevallen te herkennen. Dat zijn toch vooral LBO-ers, die hebben al moeite om een formulier in te vullen. In principe moet de uitvoerder onveilige situaties melden, maar gaat een LBO-er aan de uitvoerder melden: “het had mis kunnen gaan?” Ook weet ik dat schaamte meespeelt: je bent medeveroorzaker geweest van een bijna-ongeval, bijvoorbeeld omdat je een verkeerd spoor bent ik gelopen, dat meld je dus liever niet. Mijn ervaring is overigens dat uitvoerders op hun beurt terughoudend zijn met het melden omdat ze het te veel administratief werk vinden of omdat ze zich schamen omdat ze de situatie hebben laten gebeuren. Hij had het zelf moeten zien en heeft dat niet gedaan.’

‘Ja, het is wel de bedoeling dat ook bijna-ongevallen worden gemeld. Maar iets wat maar één keer voorkomt en wat meteen kan worden opgelost, daar zie ik de noodzaak niet van in dat we dat melden. (…) Melden is in de praktijk toch vooral bedoeld omdat je wil dat iets meteen wordt opgelost. Gaat het om een eenmalig probleem, dan praat ik daar wel met de jongens over.’

‘In principe kunnen de jongens ervoor kiezen om een onveilige situatie wel of niet te melden. Ikzelf voel me vrij om die te melden, maar de jongens buiten vinden het lastig om te melden. Niet omdat er represailles dreigen maar omdat ze communicatief minder sterk zijn en worden overruled door de uitvoerder waar ze moeten melden. Door er veel over te praten creëren we een omgeving waarin ze zich veilig voelen om alles te kunnen melden.’

‘Bij ons zal niet iedereen alles melden en dat begrijp ik, omdat ze het vaak ook meteen oplossen. Dan vergeten ze het melden om als organisatie te kunnen leren.’

2.5 Analyse

De analyse kan niet anders zijn dat het veiligheidsdashboard geen 100% volledig en betrouwbaar beeld geeft. De ambitie die railAlert in dat opzicht nastreeft wordt op dit moment dan ook niet gehaald.

De vraag is of het hier niet gaat om een ‘mission impossible’. railAlert zou er weliswaar voor kunnen kiezen om een aantal van de hierboven aangegeven redenen om niet te melden op te lossen waardoor het aantal registraties in het veiligheidsdashboard waarschijnlijk omhoog zal gaan. Bijvoorbeeld door:

- Het gebruiksvriendelijker maken van het veiligheidsdashboard.
- Een heldere en eenduidige definitie van arbo-onveilige situaties te formuleren zodat er geen overlap in de verschillende categorieën meer bestaat.
- De mogelijkheid creëren om interne meldingen van de bedrijven op relatief eenvoudige wijze te kunnen overzetten naar het veiligheidsdashboard.
- Meer bekendheid te geven aan (het doel van) het veiligheidsdashboard.
- Een toegankelijkere wijze van inloggen te introduceren.

railAlert heeft echter geen directe invloed op het verhogen van de interne meldingsbereidheid van de bedrijven zodat zonder inspanning van deze bedrijven niet te verwachten is dat het veiligheidsdashboard ook maar in de buurt van het bedachte ambitieniveau komt. En al zeker niet op korte termijn. Überhaupt is de vraag of dit laatste geen utopie is, gezien de inspanning die het de bedrijven nog zal kosten om alle spoormedewerkers ook echt alles intern te laten melden. Het meest realistische voor railAlert zou daarmee zijn om dat wat de bedrijven zelf aan arbo-onveilige situaties hebben verzameld ook allemaal tijdig in het veiligheidsdashboard te laten registreren.

Een deel van de aangesloten bedrijven die niet tot nauwelijks melden, hebben aangegeven dat er ook niets te melden valt omdat zij niet of slechts sporadisch in het spoor werken. Dat 42 bedrijven niet melden zou dus niet op een omissie hoeven te wijzen, en dus ook geen reden hoeven te zijn voor een onderregistratie in het veiligheidsdashboard. Omdat een aanzienlijk deel van de 42 niet-meldende bedrijven de enquête niet heeft ingevuld weten we niet om hoeveel bedrijven het precies gaat. In ieder geval behoeft de jaarlijks terugkerende conclusie in de jaarrapporten van het veiligheidsdashboard dat twee derde van de bedrijven niets melden waardoor ‘er geen uitspraak gedaan kan worden over de betrouwbaarheid van de cijfers als maatgevend voor de hele spoorinfra-branche’ op dat punt enige nuance.

De vraag die railAlert met de opgedane kennis van nu over het veiligheidsdashboard zou moeten beantwoorden is of de huidige vorm en wijze van dataverzameling noodzakelijk is om te kunnen voldoen aan de twee beoogde doelen. Aangezien wij in deze rapportage alleen kijken naar de meerwaarde van het veiligheidsdashboard om als railAlert te kunnen leren zouden deelvragen kunnen zijn: Kan een niet-volledig beeld toch van meerwaarde zijn om van te kunnen leren zodat de genoemde disclaimer überhaupt achterwege kan blijven? Kortom: moeten de bedrijven die niet tot

nauwelijks spoor-gerelateerde arbo-onveilige situaties meemaken wel een account hebben? Is alle informatie die nu aan de bedrijven wordt gevraagd de juiste en/of ook echt nodig? Daarbij moet bedacht worden dat de respondenten hebben aangegeven dat de keuzemogelijkheden in het veiligheidsdashboard niet altijd passend zijn voor hun arbo-onveilige situatie zodat dit niet alleen een argument is om niet te melden maar ook betekent dat men een keuze maakt van 'iets dat in de buurt komt'. Dat komt de betrouwbaarheid van de data niet ten goede.

Voorwaarde bij het beantwoorden van deze vragen is natuurlijk wel dat het veiligheidsdashboard een meerwaarde heeft voor railAlert, in het bijzonder voor de werkkamers. In hoofdstuk 3 gaan we daar dieper op in.

3 Leren van arbo-onveilige situaties door de werkkamers

3.1 Inleiding

railAlert kent zeven werkkamers die de verschillende producten van railAlert ontwikkelen en beheren:

- Certificeringsschema's waarin de eisen staan opgenomen die gesteld worden aan personen, middelen en systemen.
- Regelgeving zoals de Arbocatalogus, Normenkader Veilig Werken, Voorschriften Veilig Werken en brancherichtlijnen.

Het gaat om de volgende werkkamers:

- persoonscertificering;
- productcertificering;
- systeemcertificering;
- arbocatalogus;
- uitwerken regelgeving;
- elektrische veiligheid;
- lokaal spoor.

De werkkamers worden bemenst door mensen uit de railinfrabranche, dus medewerkers van (hoofd)aannemers, werkplekbeveiligingsbedrijven, ingenieursbureaus, ProRail, lokaal spoor, etc. Iedere werkkamer wordt ondersteund door een medewerker van het stafbureau van railAlert.

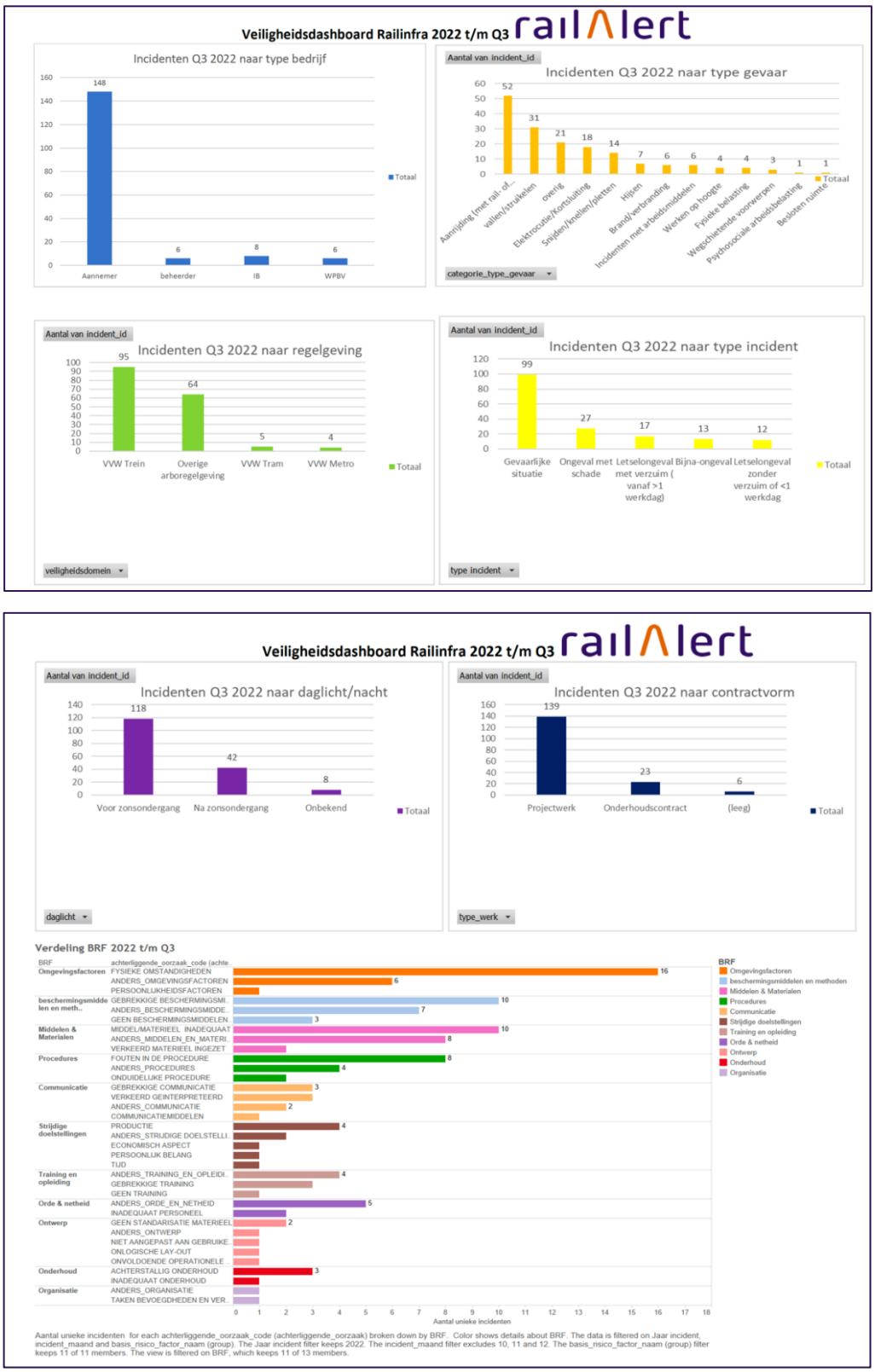
In dit hoofdstuk laten we zien hoe de werkkamers tot nu toe leren van arbo-onveilige situaties, in het bijzonder hoe zij de data uit het veiligheidsdashboard gebruiken bij het ontwikkelen en beheren van hun producten.

3.2 Kwartaaloverzichten en jaarrapporten

3.2.1 Kwartaaloverzichten

Ieder kwartaal stelt railAlert een overzicht op van het aantal incidenten dat in het betreffende kwartaal in het veiligheidsdashboard zijn geregistreerd. Het kwartaaloverzicht bestaat uit een aantal grafieken waarin het aantal incidenten voor een aantal vaste kenmerken wordt weergegeven. Het gaat bijvoorbeeld om de kenmerken 'type bedrijf ', 'type gevaar' of 'type contractvorm'.

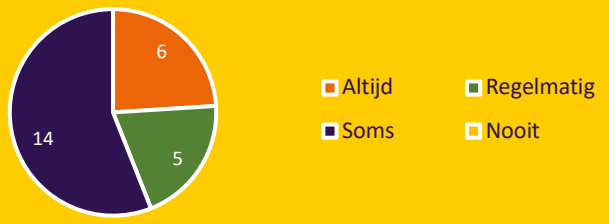
In figuur 3.1 wordt ter illustratie het kwartaaloverzicht van het derde kwartaal in 2022 gepresenteerd. Alle kwartaaloverzichten vanaf 2015 zijn op de website van railAlert te vinden.



Figuur 3.1: Voorbeeld van een kwartaaloverzicht zoals deze viermaal per jaar door railAlert worden gepresenteerd.

Ervaringen van de accounthouders met de kwartaaloverzichten
Aan de accounthouders is gevraagd hoe vaak zij de kwartaaloverzichten die railAlert viermaal per jaar op de website publiceert, bekijken (zie ook paragrafen 6.5 en 7.5). Van de 25 accounthouders die deze vraag hebben beantwoord, bekijkt het merendeel de kwartaaloverzichten soms, zie figuur 3.2. Geen van de accounthouders bekijkt de kwartaaloverzichten nooit.

Figuur 3.2: Frequentie waarmee de accounthouders de kwartaaloverzicht bekijken (N=25)



Een ruime meerderheid (19) vindt dat de kwartaaloverzichten voldoen aan de verwachtingen (totaal hebben 24 in plaats van 25 accounthouders deze vraag beantwoord). De accounthouders die dit niet vinden (5 van de 24), gaven als reden dat zowel de scope van als oorzaakanalyse in de kwartaaloverzichten beperkt is, dat de kwartaaloverzichten onbegrijpelijk zijn en dat de cijfers niets zeggen omdat niet alle arbo-onveilige situaties bij railAlert worden gemeld.

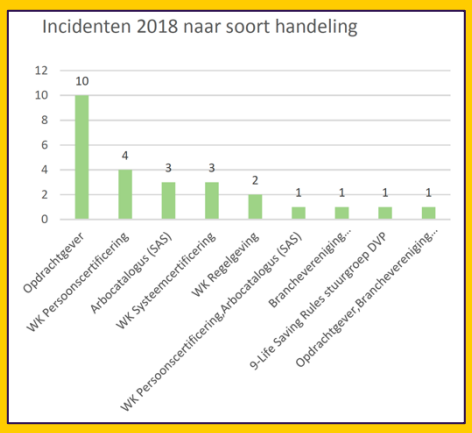
3.2.2 Jaarrapporten

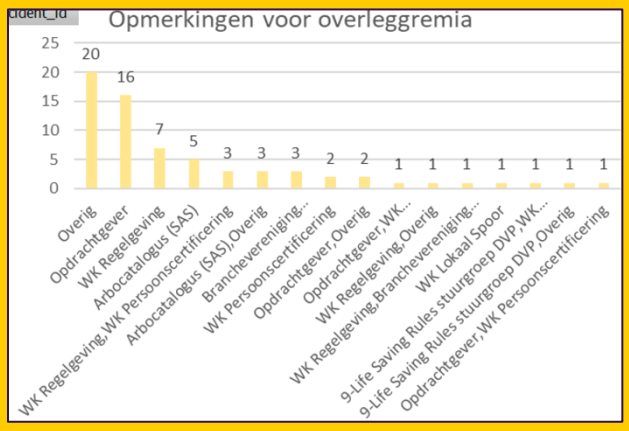
Eenmaal per jaar publiceert railAlert een jaarrapport. Volgens de inleiding in de jaarrapporten wordt daarin ‘een kwantitatieve analyse gegeven van de veiligheidsincidenten die in dat jaar bij de Stichting railAlert zijn gemeld.’

Er is vanaf 2017 voor een vast format gekozen dat ieder jaar op dezelfde wijze en met min of meer dezelfde bewoordingen wordt opgesteld. Grosso modo wordt in de jaarrapporten naast de overzichten uit de kwartaaloverzichten ook nog aangegeven wat het aantal incidenten is in relatie tot het type arbeidsrisico, het type letsel en het soort handeling. Sinds 2017 kunnen de accounthouders per arbo-onveilige situatie ook aandachtspunten of verbetervoorstellen adresseren aan bijvoorbeeld de werkkamers van railAlert, de opdrachtgever of brancheorganisaties zoals de Branchevereniging Werkplekbeveiligingsbedrijven Railinfra (BWR) (zie ook figuur 2.2b, de rechter kolom). In de jaarrapporten wordt sindsdien vermeld hoe het aantal aandachtspunten verdeeld is over de verschillende organisaties. Het aantal aandachtspunten dat in de afgelopen jaren aan een werkkamer is toegekend, is zeer minimaal, zie ook het onderstaande intermezzo.

Aandachtspunten en verbetervoorstellen
We brengen in herinnering dat er al enige jaren gemiddeld iets meer dan 300 arbo-onveilige situaties in het veiligheidsdashboard worden geregistreerd. Lang niet bij alle arbo-onveilige situaties worden aandachtspunten of verbetervoorstellen geformuleerd, zie ook figuur 3.3. De meeste aandachtspunten zijn voor de opdrachtgevers. Alle aandachtspunten en verbetervoorstellen worden, zo staat in de jaarrapporten

te lezen, naar de betreffende organisaties gecommuniceerd. De aandachtspunten zelf worden niet gepubliceerd.





Figuur 3.3: Twee voorbeelden uit de jaarrapporten van 2018 en 2021 (rechts) die laten zien hoe het aantal aandachtpunten en verbetervoorstellen verdeeld is over welke onderdelen/organisaties. In het jaarrapport van 2021 is te lezen dat de categorie 'overig' vooral bestaat uit onderaannemers en de eigen werkgever.

Net als de kwartaaloverzichten zijn de jaarrapporten vanaf 2015 te vinden op de website van railAlert. Aanvullend hieraan worden de jaarrapporten ook actief via de mail naar alle accounthouders gestuurd.

In 2015 zijn op verzoek van de klankbordgroep 'veiligheidsdashboard' (toen nog de werkgroep 'veiligheidsdashboard' geheten) twee korte rapportages opgesteld waarin iets dieper wordt ingezoomd op het aantal incidenten dat als basis risico factor 'tegenstrijdige doelstellingen' en 'vallen, struikelen en uitglijden' had en relatief hoog bleek.

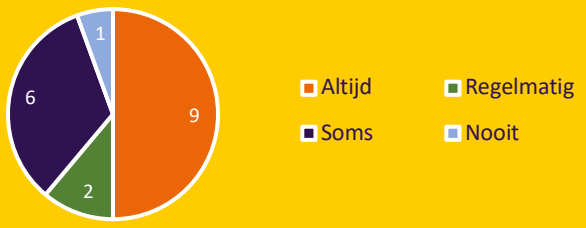
Door de wijzigingen in de meldapplicatie van het veiligheidsdashboard die in 2017 is gestart maar nog doorliepen in 2018 en 2019 (zie ook paragraaf 2.2.4), is er een discontinuïteit van de vastgelegde informatie ontstaan. Hierdoor was het niet meer mogelijk in de laatste jaarrapporten om de data voor bepaalde onderdelen met de jaren ervoor te vergelijken.

Een vergelijking van de verschillende jaarrapporten laat zien dat de verwachte diepgaandere kwantitatieve analyses die een gevolg zouden zijn van de doorgevoerde wijzigingen (nog) niet hebben plaatsgevonden.

Ervaringen van accounthouders met de jaarrapporten
Aan de accounthouders is gevraagd of zij de jaarrapporten ontvangen. Een ruime meerderheid (18 van de 24 die deze vraag hebben beantwoord) heeft deze vraag bevestigend beantwoord. Twee accounthouders zeggen ze niet te ontvangen en 4 accounthouders hebben geen idee (zie ook paragrafen 6.5 en 7.5).

Het merendeel van de 18 accounthouders die de jaarrapporten ontvangen zeggen de jaarrapporten altijd te lezen, zie ook figuur 3.4.

Figuur 3.4: Frequentie waarmee de opgestuurde jaarrapporten worden gelezen (N=18)



Een ruime meerderheid (13 van de 17 accounthouders die de jaarrapporten altijd, regelmatig of soms lezen) vindt dat de jaarrapporten voldoen aan de verwachtingen. De accounthouders die dit niet vinden (3) en al eerder hadden aangegeven dat de kwartaaloverzichten niet aan hun verwachtingen voldeden, gaven vrijwel dezelfde redenen op als bij de kwartaaloverzichten: zowel de scope van als oorzaakanalyse in de jaarrapporten is beperkt, de kwartaaloverzichten zijn onbegrijpelijk en er gebeuren nog te veel ongelukken op het spoor.

3.3 Gebruik van het veiligheidsdashboard door de werkkamers

Met alle voorzitters van de zeven werkkamers en hun secretarissen (dit zijn medewerkers van het stafbureau van railAlert die zelf ook toegang hebben tot het veiligheidsdashboard) is gesproken over de wijze waarop zij gebruik maken van de informatie uit het veiligheidsdashboard. In het bijzonder is gevraagd naar het gebruik van de kwartaaloverzichten, jaarrapporten en/of door een nadere analyse op een thema of trends te vragen aan de klankbordgroep ‘veiligheidsdashboard’ (zie ook paragraaf 2.2.4).

De rode draad in de gesprekken is simpel: met uitzondering van één werkkamer wordt er geen gebruikgemaakt van de kwartaaloverzichten en/of jaarrapporten. Deze worden niet proactief ingebracht en er wordt ook niet door de werkkamers om gevraagd. In het bijzonder geldt dit voor de aandachtspunten en verbetervoorstellen die eenmaal per jaar naar de secretarissen worden gestuurd. Verschillende voorzitters gaven aan dat zij de analyses ook niet als een toegevoegde zien omdat de analyses niet diepgaand genoeg zijn.

> *‘Ik heb nog nooit een overzicht ontvangen van het veiligheidsdashboard. Mogelijk dat dit komt omdat de incidenten uit proVAT in onze werkkamer worden besproken. Ik ga ervan uit dat deze overeenkomen met degene die in het veiligheidsdashboard staan. Maar dat weet ik dus niet zeker. Tot voor kort wist ik ook niet hoe het veiligheidsdashboard eruitzag. Ik heb dan ook pas onlangs ontdekt dat er per incident aandachtpunten worden gegeven voor de werkkamers die relevant zouden kunnen zijn.’* (Een voorzitter van een werkkamer)

Ook de klankbordgroep ‘veiligheidsdashboard’ wordt niet tot nauwelijks benut. In de afgelopen jaren is slechts sporadisch op verzoek van een werkkamer om een nadere analyse van het

veiligheidsdashboard gevraagd. Er is bijvoorbeeld gekeken of na een jaar dat een wijziging in de regelgeving had plaatsgevonden over het markeren van een buitendienststelling het aantal incidenten is verminderd. Andersom heeft de klankbordgroep ook niet ongevraagd een nadere analyse onder de aandacht van de werkkamer(s) gebracht.

Dat (de overzichten van) het veiligheidsdashboard niet tot nauwelijks wordt benut, betekent niet dat er in de werkkamers geen *aandacht* is voor arbo-onveilige situaties:

- Arbo-onveilige situaties worden in de meeste werkkamers besproken, maar welke en wanneer is vooral afhankelijk van wat de deelnemers zelf spontaan inbrengen. Een voorzitter stelde dat in zijn werkkamer er niet spontaan arbo-onveilige situaties worden ingebracht en dat hem dat wel zorgen baart.
- railAlert beschikt sinds januari 2020 over een werkgroep 'leren van incidenten'. Deze werkgroep is onderdeel van de werkkamer 'elektrische veiligheid'. Volgens het jaarplan 2022 heeft de werkgroep tot doel om het leervermogen in de branche te versterken door bijvoorbeeld het versterken van de meldcultuur en het verzamelen van bijna-incidenten bij elektrische veiligheidsincidenten en het uitgeven van safety alerts, en sinds 2020 ook leerpunten, zie ook hoofdstuk 4.
- Het dossier laagspanning waar momenteel aan wordt gewerkt, is mede geïnitieerd door een ongeval omdat bleek dat dergelijke ongevallen vaker voorkwamen en er geen regelgeving voor dit dossier was.
- Onderzoeksrapporten die met de branche worden gedeeld worden indien relevant in de werkkamers besproken.

Met betrekking tot de onderzoeksrapporten die door de branche en/of ProRail worden opgesteld, is belangrijk te beseffen:

- Onderzoeksrapporten dienen in eerste instantie door de opdrachtnemer zelf opgesteld te worden. In het geval dat ProRail de opdrachtgever is, wat doorgaans het geval zal zijn, dient ProRail erop toe te zien dat het onderzoek adequaat wordt uitgevoerd en er vervolgens ook opvolging aan wordt gegeven. ProRail kan altijd besluiten om zelf ook een onderzoek uit te voeren.
- railAlert heeft (dus) zelf geen invloed op welke incidenten worden onderzocht waardoor niet van alle voor railAlert relevante 'incidenten' een onderzoeksrapport wordt opgesteld. Ook komt de scope van het onderzoek niet altijd overeen met de gewenste scope van railAlert om haar producten te kunnen verbeteren.
- Niet alle (mogelijk) relevante onderzoeksrapporten worden met de keten (waaronder railAlert) gedeeld.
- Het duurt soms lang voordat onderzoeksresultaten worden gedeeld in de branche, ook bij ernstige incidenten.

Dat betekent dat railAlert de onderzoeksrapporten niet altijd als input kan gebruiken voor haar eigen werk- en of besluitvormingsproces.

3.4 Analyse

railAlert beschikt over een registratiesysteem voor arbo-onveilige situaties dat op dit moment niet tot nauwelijks wordt gebruikt voor het besluitvormingsproces om tot (aanpassing van) de producten te komen die in de werkkamers worden ontwikkeld en beheerd.

Meer in zijn algemeenheid geldt dat analyses van arbo-onveilige situaties (waaronder de trends) geen structureel onderdeel van het werkproces van railAlert zijn, en daarmee ook aan de aandacht zijn ontsnapt van de meeste werkkamers. De analyses zijn ook te beknopt om echt van toegevoegde waarde voor de werkkamers te kunnen zijn.

Het veiligheidsdashboard heeft daarmee vooral tot doel het informeren van de branche door het opstellen en (passief en actief) verspreiden van kwartaaloverzichten en jaarrapporten. Verschillende accounthouders hebben aangegeven deze ook (soms) te lezen en dat deze aan hun verwachtingen voldoen.

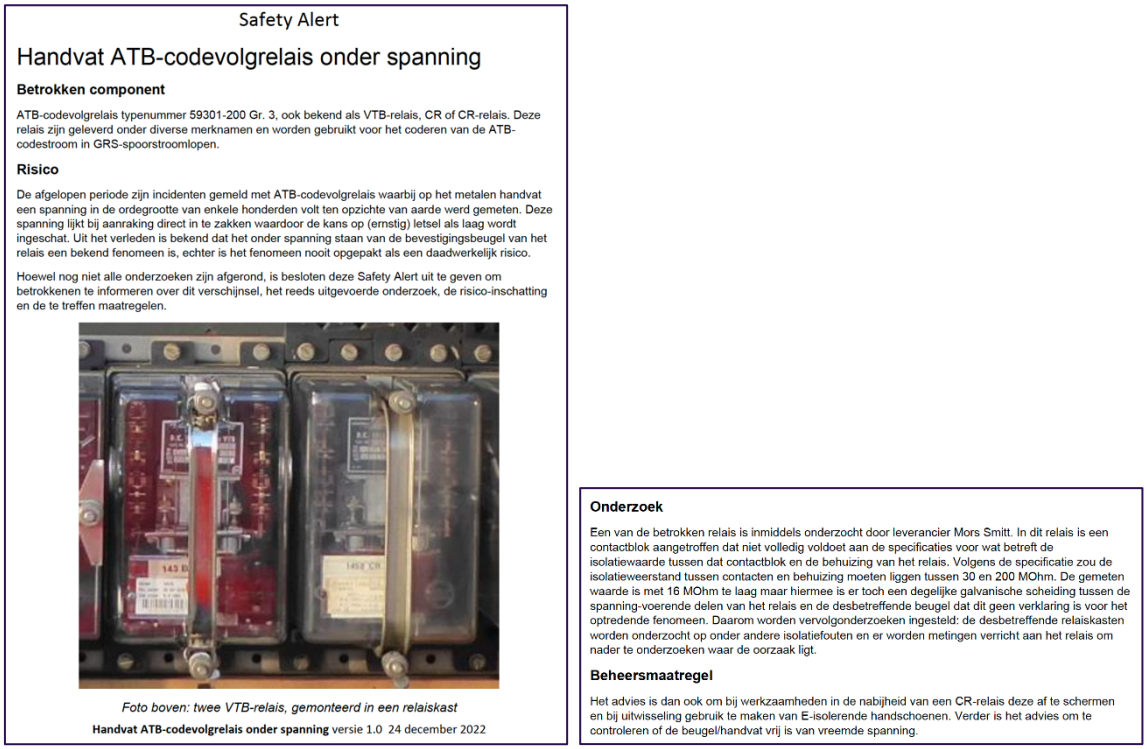
Alvorens een besluit te nemen om het veiligheidsdashboard aan te passen (zie de analyse in paragraaf 2.5) zou geïnventariseerd moeten worden of en onder welke omstandigheden het veiligheidsdashboard een toegevoegde waarde heeft, of kan hebben, voor de werkkamers en daarmee voor railAlert.

Op dit moment wordt het leerpotentieel van de onderzoeksrapporten ook nog niet optimaal benut. Bekeken zou kunnen worden hoe dit leerpotentieel wel beter benut kan worden. Dit kan variëren van het in huis halen van eigen onderzoekscapaciteit tot het maken van afspraken met spoorse partijen over welke onveilige situaties onderzocht worden en op welke wijze c.q. met welke focus.

4 Extra: safety alerts

4.1 Inleiding

Wanneer een bedrijf geconfronteerd wordt met een serieus risico waarvoor nog geen of onvoldoende beheersmaatregelen beschikbaar zijn, kan het bedrijf en/of ProRail ervoor kiezen om een zogeheten ‘safety alert’ op te stellen. Door deze in de branche te verspreiden kunnen andere bedrijven hierover collegiaal worden geïnformeerd waarna zij eventueel zelf tijdelijke maatregelen kunnen nemen (waarbij de minimaalste variant is hun medewerkers hierover te informeren).



Safety Alert

Handvat ATB-codevolgrelais onder spanning

Betrokken component

ATB-codevolgrelais typenummer 59301-200 Gr. 3, ook bekend als VTB-relais, CR of CR-relais. Deze relais zijn geleverd onder diverse merknamen en worden gebruikt voor het coderen van de ATB-codestroom in GRS-spoorstroomlopen.

Risico

De afgelopen periode zijn incidenten gemeld met ATB-codevolgrelais waarbij op het metalen handvat een spanning in de ordegrootte van enkele honderden volt ten opzichte van aarde werd gemeten. Deze spanning lijkt bij aanraking direct in te zakken waardoor de kans op (ernstig) letsel als laag wordt ingeschat. Uit het verleden is bekend dat het onder spanning staan van de bevestigingsbeugel van het relais een bekend fenomeen is, echter is het fenomeen nooit opgepakt als een daadwerkelijk risico.

Hoewel nog niet alle onderzoeken zijn afgerond, is besloten deze Safety Alert uit te geven om betrokkenen te informeren over dit verschijnsel, het reeds uitgevoerde onderzoek, de risico-inschatting en de te treffen maatregelen.

Foto boven: twee VTB-relais, gemonteerd in een relaiskast

Handvat ATB-codevolgrelais onder spanning versie 1.0 24 december 2022

Onderzoek

Een van de betrokken relais is inmiddels onderzocht door leverancier Mors Smitt. In dit relais is een contactblok aangetroffen dat niet volledig voldoet aan de specificaties voor wat betreft de isolatiewaarde tussen dat contactblok en de behuizing van het relais. Volgens de specificatie zou de isolatieweerstand tussen contacten en behuizing moeten liggen tussen 30 en 200 MOhm. De gemeten waarde is met 16 MOhm te laag maar hiermee is er toch een degelijke galvanische scheiding tussen de spanning-voerende delen van het relais en de desbetreffende beugel dat dit geen verklaring is voor het optredende fenomeen. Daarom worden vervolgonderzoeken ingesteld: de desbetreffende relaiskasten worden onderzocht op onder andere isolatiefouten en er worden metingen verricht aan het relais om nader te onderzoeken waar de oorzaak ligt.

Beheersmaatregel

Het advies is dan ook om bij werkzaamheden in de nabijheid van een CR-relais deze af te schermen en bij uitwisseling gebruik te maken van E-isolerende handschoenen. Verder is het advies om te controleren of de beugel/handvat vrij is van vreemde spanning.

Figuur 4.1: Voorbeeld van een in 2021 door ProRail opgestelde safety alert.

Sinds 2016 wordt een paar maal per jaar door railAlert een safety alert verstuurd via haar mailingsbestand dat uit ongeveer 37.000 adressen bestaat. Ze zijn ook te vinden op de website.[17]

Het inzetten van haar communicatiekanaal voor het verspreiden van de safety alerts die door derden worden opgesteld, is alleen bedoeld om de branche te kunnen waarschuwen/informeren en staat daarmee ook los van haar eigen leerproces. Dat laat onverlet dat railAlert ervoor kan kiezen om *zelf* safety alerts op te stellen en te verspreiden. Bijvoorbeeld als er een nieuw risico wordt geconstateerd waarvoor nog geen regelgeving (waaronder een brancherichtlijn) is ontwikkeld om het betreffende

[17] railAlert heeft daartoe een procesbeschrijving opgesteld die ook te vinden is op de website.

risico te kunnen beheersen, terwijl dit, gezien de ernst van het risico, wel had gemoeten. Ook kan railAlert het als haar taak zien om de branche te waarschuwen bij acute en ernstige onveilige situaties met een grote (potentiële) impact voor het werkende personeel, zowel onmiddellijk als op de lange termijn door het *zelf* opstellen en verspreiden van safety alerts. Het nemen en voorstellen van structurele oplossingen zijn dan verder voor de branche.

Om als railAlert een juiste keuze te kunnen maken over de omgang met safety alerts is het van belang te weten hoe de bedrijven met de safety alerts omgaan en meer specifiek op of de inhoud ervan de uitvoerende medewerkers bereikt.

In dit hoofdstuk gaan we daar dieper op in. We maken daarvoor gebruik van de resultaten van de online enquêtes die zijn uitgezet onder de accounthouders (zie hoofdstukken 6 en 7) en de papieren enquête die is uitgezet onder uitvoerende spoorwerkers die deelnamen aan een van de opleidingen van Railcenter (hoofdstuk 9). De respons van de papieren enquête is laag, we hebben 76 geschikte vragenlijsten retour ontvangen, zodat de uitkomsten slechts een eerste beeld geven.

4.2 Beeld accounthouders

Van de 32 (van de 65) accounthouders die de enquête hebben ingevuld, hebben 24 accounthouders de vragen over het omgaan met safety alerts beantwoord. Alle 24 accounthouders hebben aangegeven dat hun bedrijf de safety alerts die door railAlert worden verstuurd, ook ontvangen.

De accounthouders ontvangen de safety alerts in ieder geval omdat zij deel uitmaken van de mailingslist van railAlert. Uit de interviews blijkt dat de accounthouders, die doorgaans de KAM-/VGM-/QHSE-medewerker zijn, de safety alerts binnen het bedrijf verspreiden.

Een nadere bestudering van de antwoorden die in figuur 4.2 worden genoemd leert dat op de respondent na die alleen als antwoord ‘geen idee’ aanvinkte er altijd wel ‘iets’ met de safety alert wordt gedaan, naast het eventueel ook nemen van tijdelijke maatregelen. In de meeste gevallen gebeurt dit ‘gedoseerd’: *indien relevant* worden ze verspreid of behandeld in een toolbox of ze worden *alleen* naar *betrokkenen* gestuurd. Ook in de interviews kwam dit beeld naar voren.

Figuur 4.2: Wat doet uw bedrijf met de safety alerts die door railAlert worden verspreid? (N=24, meerdere antwoorden mogelijk)

Dit beeld past bij de antwoorden die door de uitvoerende spoorwerkers is gegeven, zie paragraaf 4.3.

De kwaliteit van de safety alerts wordt door de 24 accounthouders beoordeeld met gemiddeld een 7,2.

Er is geen eenduidig beeld te geven over wat er beter zou kunnen aan de safety alerts (die nogmaals niet door railAlert zelf worden opgesteld). Daar waar sommige accounthouders, ook in de interviews, aangaven de safety alerts duidelijk, concreet en bondig genoeg te vinden, gaven anderen aan dat juist daar de verbeterpunten liggen. Dat bedrijven die safety alerts krijgen die niet relevant zijn voor hun werkzaamheden, was voor een enkeling aanleiding om een iets lagere beoordeling te geven. Er zou ook beter nagedacht kunnen worden of een risico wel safety alert waardig is (het zou soms ook een leerpunt kunnen zijn, zie het onderstaande intermezzo) en ook het aantal dat verstuurd wordt zou wel minder kunnen, zo blijkt uit de tips die accounthouders in de enquête en hun interviews gaven. Een enkeling ziet het versturen ervan vooral als een PR-middel van het betreffende bedrijf: *'Beetje aanstellerij, is vooral een PR-middel. Je valt daarmee de hele wereld lastig met iets waar niets in staat.'*

Intermezzo: leerpunten
Begin 2020 zijn vanuit de werkgroep 'Leren van incidenten' leerpunten geïntroduceerd. Hierin worden veiligheidsissues beschreven die minder urgent zijn maar die het veiligheidsbewustzijn in de branche kunnen versterken. In tegenstelling tot de safety alerts zijn de leerpunten echt alleen bedoeld om de branche te laten leren. De vragen die we aan de accounthouders hebben gesteld over de safety alerts hebben we ook gesteld over de leerpunten. De antwoorden zijn vergelijkbaar met die van de safety alerts. Voor de details verwijzen we naar paragrafen 6.6.2 en 7.6.2.

Intermezzo: een goed reviewproces
Hoewel niet als verbeterpunt door de respondenten aangedragen, is ook een verbeterpunt het hanteren van een goed reviewproces zodat de inhoud van de safety alert niet ter discussie staat. In de afgelopen jaren is het eenmaal voorgekomen dat een al verstuurde safety alert later nog een keer herzien moest worden.[18] Aangezien de safety alerts breed worden verspreid en de antwoorden van de enquêtes van zowel de accounthouders als de uitvoerende spoorwerkers (zie paragraaf 4.3) doen vermoeden dat er ook altijd wel 'iets' met de safety alerts wordt gedaan, moet de inhoud ervan meteen goed zijn. In de procesbeschrijving van railAlert staat weliswaar opgenomen dat de indiener van de safety alert de inhoud afstemt met alle relevante stakeholders, maar de tekst dat opmerkingen over de safety alert naar het mailadres van de indiener gestuurd kunnen worden, sluit niet uit dat de inhoud nog ter discussie zou kunnen staan.

4.3 Beeld uitvoerende spoorwerkers

In de papieren vragenlijst die is uitgezet onder uitvoerende spoorwerkers die bij Railcenter in de opleiding waren, zijn vier voorbeelden van safety alerts opgenomen die in 2019-2021 door railAlert zijn verspreid. De safety alert uit figuur 4.1 was één van deze vier. Aan de respondenten is gevraagd of zij bekend zijn met ten minste één van onderstaande Safety Alerts. De reden dat we de vraag zo hebben geformuleerd is om uit te sluiten dat de respondenten de term 'safety alert' niet herkennen maar wel met het fenomeen bekend zijn.

Het merendeel van de spoormedewerkers zegt bekend te zijn met ten minste één van de genoemde safety alerts (het gaat om 83% van de 75 respondenten die deze vraag hebben beantwoord, zie ook hoofdstuk 9). Als reden voor het niet kennen van alle vier de safety alerts werd onder andere aangegeven dat zij zich niet bezighouden met de betreffende onderwerpen uit de safety alert waarmee het dus verklaarbaar is waarom zij deze niet hebben ontvangen. Een enkeling gaf aan nog nooit een safety alert te hebben ontvangen of ook niet weet wanneer deze gezocht zouden moeten worden.

Aanvullend aan de genoemde safety alerts gaven verschillende spoorwerkers nog aan dat ze ook andere safety alerts kennen met als onderwerp: kwartstof, 3kv storing, spanningvoerende delen (bovenleiding), vogelgriep, processierups, elektrocutie, aanrijdingen en risico's op de werkvloer.

De medewerkers ontvangen de safety alerts vooral via de mail of zijn ermee bekend omdat het betreffende risico tijdens bijvoorbeeld een toolbox of overleg worden besproken. Een enkeling kwam de safety alert zelf tegen op het intranet (of een vergelijkbaar digitaal medium) of op het prikbord.

De meeste spoorwerkers zeggen dat zij de informatie uit de safety alert gebruiken bij hun werkzaamheden. Daarmee wordt vooral bedoeld dat zij zich bewust zijn van het risico en daardoor 'extra alert' zijn.

[18] Het gaat om de safety alert: 'Risico op elektrisering of elektrocutie door metaaldiefstal op de Betuweroute 25 kV TEV' uit 2021.

4.4 Analyse

Het lijkt erop dat de safety alerts de medewerkers die hun werkzaamheden buiten in of nabij het spoor uitvoeren grotendeels bereiken. We schrijven hier nadrukkelijk 'lijkt' omdat we deze constatering doen op basis van een beperkte dataset. De safety alerts bereiken de spoorwerkers rechtstreeks omdat deze naar hen worden opgestuurd (bijvoorbeeld via de mail al dan niet door tussenkomst van de accounthouder) of indirect omdat het risico tijdens een toolbox of overleg wordt besproken.

Dat de accounthouders niet alle safety alerts 1-op-1 het bedrijf insturen moet overigens niet als negatief beoordeeld worden. Uit de communicatiewetenschappen weten we dat een overload aan informatie immers niet bijdraagt aan betere beklijving, en al zeker niet bij een doelgroep van doeners. Hier geldt vooral het adagium 'minder is meer'.

Dat betekent dat als railAlert besluit om *zelf* safety alerts op te stellen en deze via haar communicatiekanaal breed te verspreiden de kans groot is dat deze de spoorwerkers ook op een gedoseerde wijze bereiken.

Over de vorm en inhoud valt mogelijk nog wel wat winst te behalen, maar vooral belangrijk is dat railAlert het doel van de safety alerts en een goed reviewproces om een herziening van de safety alerts te voorkomen, communiceert.

Deel 2 | Opbrengst van de enquêtes

5 Inleiding deel 2: de enquêtes

Onder twee doelgroepen (accounthouders voor het veiligheidsdashboard en uitvoerende spoorwerkers) hebben we een enquête uitgezet waarvan we de resultaten hebben gebruikt in de voorgaande hoofdstukken.

De accounthouders hebben we aan de hand van een online uitgezette vragenlijst vooral vragen gesteld over hun ervaringen met het veiligheidsdashboard (waaronder de gebruiksvriendelijkheid, de kwartaaloverzichten en jaaroverzichten) en de safety alerts en leerpunten.

Onder de uitvoerende spoorwerkers hebben we twee verschillende vragenlijsten uitgezet:
- Een online vragenlijst om inzicht te krijgen in hun meldingsbereidheid.
- Een papieren vragenlijst om te kijken of zij bekend zijn met het fenomeen safety alert.

De online vragenlijsten hebben we in het programma qualtrics opgesteld en via de mail verstuurd. Via het aanklikken van een in de mail bijgevoegde link kwamen de respondenten bij de vragenlijst die vervolgens online (zowel op de computer als op de mobiel) ingevuld kon worden.

In beide online vragenlijsten hebben we de onderverdeling naar arbo-onveilige situaties gebruikt zoals die door railAlert in het veiligheidsdashboard wordt gehanteerd. In paragraaf 2.2 hebben we opgemerkt dat deze onderverdeling enige overlap kent waardoor bepaalde type arbo-onveilige situaties in meerdere categorieën passen. Bij de lezing van de volgende hoofdstukken dient dit in het achterhoofd gehouden te worden.

5.1 Accounthouders

Onder alle 65 accounthouders hebben we twee verschillende vragenlijsten uitgezet:
- Een vragenlijst voor degenen die al dan niet regelmatig incidenten registeren in het veiligheidsdashboard (kortweg aangeduid als de wel-melders).
- Een vragenlijst voor degenen die de afgelopen vier jaren geen incidenten (meer) geregistreerd hebben in het veiligheidsdashboard (kortweg aangeduid als de niet-melders).

Aan beide vragenlijsten ging de volgende introductie vooraf:

Introductie

Begin 2022 is railAlert een traject 'Beter leren van incidenten' gestart om haar leervermogen, en daarmee die van de spoorbranche, te verhogen.

Om dit leervermogen te kunnen verhogen wil railAlert graag weten wat uw ervaring als accounthouder voor railAlert is met een tweetal van haar producten:

• het **veiligheidsdashboard**: in 2013 is met de bij railAlert aangesloten spoorbedrijven gezamenlijk afgesproken om arbo-onveilige situaties die zich voordoen in en nabij het spoor te registeren in het veiligheidsdashboard. Het veiligheidsdashboard wordt beheerd door railAlert.

• de **Safety Alerts** en **leerpunten** van bedrijven die door railAlert actief worden verspreid.

Onder arbo-onveilige situaties verstaan we: gevaarlijke situaties, bijna-ongevallen (waaronder de bijna-aanrijdingen) en daadwerkelijke incidenten met schade en/of letsel in en nabij het spoor.

Over deze twee onderwerpen willen we u graag een aantal vragen stellen.

We benadrukken dat antwoorden niet goed of fout zijn. We willen alleen lering trekken om (het omgaan met) beide producten te kunnen verbeteren. We vragen u dan ook om zo uitgebreid mogelijk antwoord te geven. Het invullen van de vragenlijst kost u dan ongeveer een kwartier.

Uw antwoorden worden anoniem verwerkt.

We vragen u om de vragenlijst uiterlijk **vóór 10 augustus** in te vullen.

Op een later moment informeren we u graag over de opbrengst van de vragenlijst. Laat hiervoor uw emailadres achter:

Beide vragenlijsten zijn uitgezet in de periode van 14 juli tot en met 10 augustus 2022. Gezien de beperkte respons bij de niet-melders hebben we hen een hernieuwde oproep gestuurd en de periode tot eind augustus verlengd. Dit heeft de respons helaas niet verhoogd.

De vragenlijsten hebben we voorbereid door eerst met een aantal accounthouders te spreken over de onderwerpen die we in de vragenlijst aan bod wilden laten komen. De opbrengst van de interviews zijn in de hoofdstukken van deel 1 verwerkt.

De resultaten van de vragenlijst van de wel-melders presenteren we in hoofdstuk 6, die van de niet-melders in hoofdstuk 7.

5.2 Uitvoerende spoorwerkers – online vragenlijst

De online vragenlijst voor uitvoerende spoorwerkers die uitsluitend bedoeld was voor medewerkers die zelf regelmatig in of nabij het spoor werken, is zoals gezegd via de mail verstuurd. Er is daarvoor een selectie gemaakt van mailadressen uit een mailingslist van railAlert die wordt gebruikt om met een zeer brede doelgroep te communiceren. De vragenlijst is in ieder geval gestuurd naar alle DVP-

houders[19] van door ProRail erkende bedrijven en bedrijven die in opdracht van het GVB/HTM/RET en de provincie Utrecht werken.[20]

Ook aan deze vragenlijst ging ook een introductie vooraf:

> **Meldingsbereidheid**
>
> railAlert is een traject gestart om beter te leren van arbo-incidenten in het spoor. Het hoofddoel van railAlert is immers om bij te dragen aan een veilige en gezonde werkomgeving voor iedereen die aan het Nederlandse spoor werkt.
>
> Om dit leervermogen te verhogen is inzicht nodig in de wijze waarop uitvoerende medewerkers die buiten in of nabij het spoor werken arbo-onveilige situaties melden.
>
> Deze vragenlijst is bedoeld voor mensen die **zelf regelmatig** spoorse werkzaamheden **buiten, in of nabij het spoor,** uitvoeren. Behoort u tot deze groep dan vragen we u om deze vragenlijst in te vullen.
>
> De vragenlijst is breed uitgezet via een mailingslist van railAlert. Het kan dus zijn dat de vragenlijst niet voor u is bedoeld, omdat u zelf niet regelmatig spoorse werkzaamheden buiten uitvoert of niet betrokken bent bij werk aan het spoor. U hoeft de vragenlijst dan verder niet in te vullen.
>
> We benadrukken dat antwoorden niet goed of fout zijn. We willen als railAlert alleen lering trekken om het meldproces vanuit railAlert indien nodig te kunnen verbeteren. Het invullen van de vragenlijst kost u ongeveer **5 à 10** minuten.
>
> We vragen u om de vragenlijst uiterlijk vóór **30 september** a.s. in te vullen.
>
> Uw antwoorden worden anoniem verwerkt.

Deze vragenlijst is in eerste instantie uitgezet in de periode 31 augustus tot 3 oktober 2022. Om de respons te verhogen hebben we een reminder gestuurd en de periode tot en met 31 oktober 2022 verlengd. De reminder is echter per ongeluk aan een (veel) grotere doelgroep gestuurd dan die in eerste waren geselecteerd (nieuwsbriefabonnees, key-users & mandaatbeheerders DVP en relaties) waardoor niet meer duidelijk was of alleen DVP-houders de vragenlijst hebben beantwoord.

De resultaten van deze vragenlijst presenteren we in hoofdstuk 8.

5.3 Uitvoerende spoorwerkers – papieren vragenlijst

De papieren vragenlijst die tot doel had om te kijken of uitvoerende medewerkers bekend zijn met het fenomeen safety alert, is uitgezet tijdens een aantal opleidingen van Railcenter in een periode van zes weken, kort voor de zomer van 2022.

---

[19] DVP staat voor Digitaal VeiligheidsPaspoort, zie ook: https://dvp.railalert.nl/over-dvp/ Alle medewerkers die het digitale veiligheidsprogramma van railAlert volgen krijgen een DVP zodat ze aantoonbaar gekwalificeerd zijn om veilig in of nabij het spoor te kunnen werken. Iedereen die in opdracht van ProRail op of rond het spoor of op bouwplaatsen van ProRail aanwezig is, dient in het bezit te zijn van een geldig DVP. Medewerkers die incidenteel in of nabij het spoor werken kunnen volstaan met een zogeheten dagpas. Om de dagpas te kunnen ontvangen dient men onder andere een veiligheidsinstructie te ontvangen. Per persoon kan maximaal tienmaal per jaar een dagpas worden aangevraagd.

[20] Zie Lijst van Erkende Ondernemers van ProRail die te vinden is op www.prorail.nl (datumversie: 22-7-2022). Het gaat om de bedrijven die in figuur 1 in paragraaf 2.1 als antwoordcategorie zijn opgenomen.

Hiertoe zijn pakketjes vragenlijsten inclusief een toelichting bij de balie gelegd waarna de opleiders deze konden ophalen, uitdelen en toelichten. Niet alle opleiders hebben hun medewerking hieraan willen verlenen waardoor we niet weten hoeveel vragenlijsten er uiteindelijk zijn uitgezet. Bekend is dat vragenlijsten weliswaar werden opgehaald maar vervolgens niet zijn uitgedeeld.

De resultaten van deze vragenlijst presenteren we in hoofdstuk 9.

6 Opbrengst enquête accounthouders: wel-melders

6.1 Inleiding

De vragenlijst voor de wel-meldende accounthouders is verspreid onder 23 accounthouders en bestond uit 24 vragen verdeeld over vier onderdelen:

- In het onderdeel '**algemeen'** hebben we de respondenten gevraagd naar hun functie, het type bedrijf waarvoor ze werkzaam zijn en met welk type personeel het bedrijf werkt.
- Ter introductie op de vragen die gaan over het veiligheidsdashboard hebben we in het onderdeel '**intern melden**' enkele vragen gesteld over de wijze waarop medewerkers binnen het bedrijf van de accounthouders arbo-onveilige situaties dienen te melden.
- In het onderdeel '**veiligheidsdasboard**' hebben we een aantal vragen gesteld over de gebruiksvriendelijkheid van het veiligheidsdashboard en de omgang met de opbrengst van de analyses ervan (kwartaalcijfers en jaaroverzichten).
- In het onderdeel '**safety alerts**' hebben we een aantal vragen gesteld over de wijze waarop het bedrijf omgaat met de safety alerts die door railAlert actief in de spoorbranche worden verspreid.

Van de 23 online uitgezette vragenlijsten hebben 15 respondenten de vragenlijst ingevuld.[21] Twaalf respondenten hebben de vragenlijst volledig ingevuld. De overige 3 respondenten hebben één of meerdere vragen niet beantwoord. We geven daarom steeds per vraag aan wat het totaal aantal respondenten is dat de betreffende vraag heeft beantwoord.

6.2 Algemeen

Alle 15 respondenten hebben de drie 'algemene' vragen beantwoord.

6.2.1 Functie respondenten

In de eerste plaats hebben we de respondenten gevraagd naar hun functie. 11 van de 15 respondenten geven aan te werken als KAM-/VGM-/QHSE-medewerker. De overige 4 respondenten geven aan werkzaam te zijn als data-analist bij ProRail, Adviseur Compliance, veiligheidsmanager en bedrijfsleider.

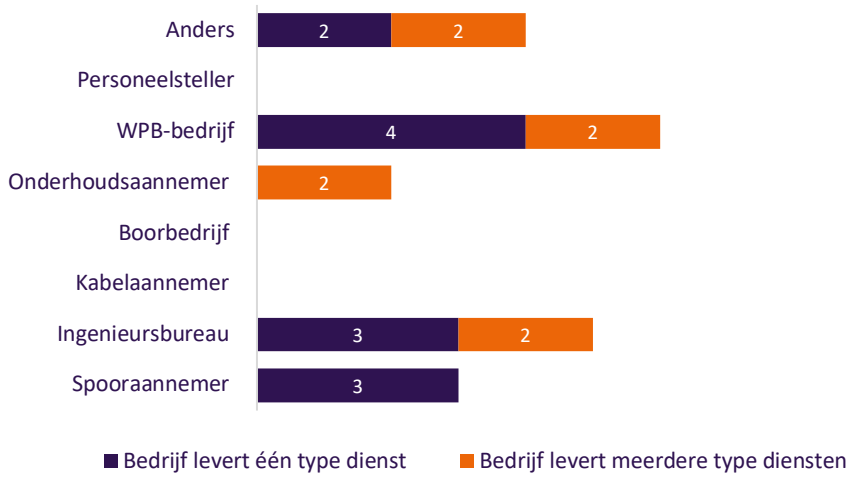
[21] Eén persoon heeft de vragenlijst alleen geopend, de andere persoon heeft alleen de vraag beantwoord bij welk type bedrijf hij/zij werkt. Beiden hebben we daarom niet meegenomen in de analyse.

6.2.2 Type bedrijf werkzaam

In de tweede plaats hebben we de respondenten gevraagd bij wat voor type bedrijf zij werkzaam zijn. De respondenten konden kiezen uit een aantal antwoordmogelijkheden (zie ook figuur 1) waarbij men meerdere antwoorden kon aanvinken. Daarvoor hebben we gebruik gemaakt van de *Lijst van Erkende Ondernemers* van ProRail.[22] 3 bedrijven hebben aangegeven bij een bedrijf te werken dat meerdere diensten levert.

De respondenten zijn bijna allemaal werkzaam bij een spooraannemer, ingenieursbureau, onderhoudsaannemer en werkplekbeveiligingsbedrijf (WPB-bedrijf) of bij een bedrijf dat twee[23] van deze diensten levert (zie figuur 6.1). 2 respondenten hebben alleen 'anders' aangevinkt (paarse blokjes in de figuur) en aangegeven (alleen) bij de infrabeheerder ProRail respectievelijk een beheerder te werken.[24] Het bedrijf van de andere 2 respondenten die 'anders' hebben aangevinkt is ook nog een trambedrijf[25] respectievelijk een civiele (project)aannemer (integrale D&C contracten)[26].

Figuur 6.1: Bij wat voor type bedrijf bent u werkzaam? (N=15)



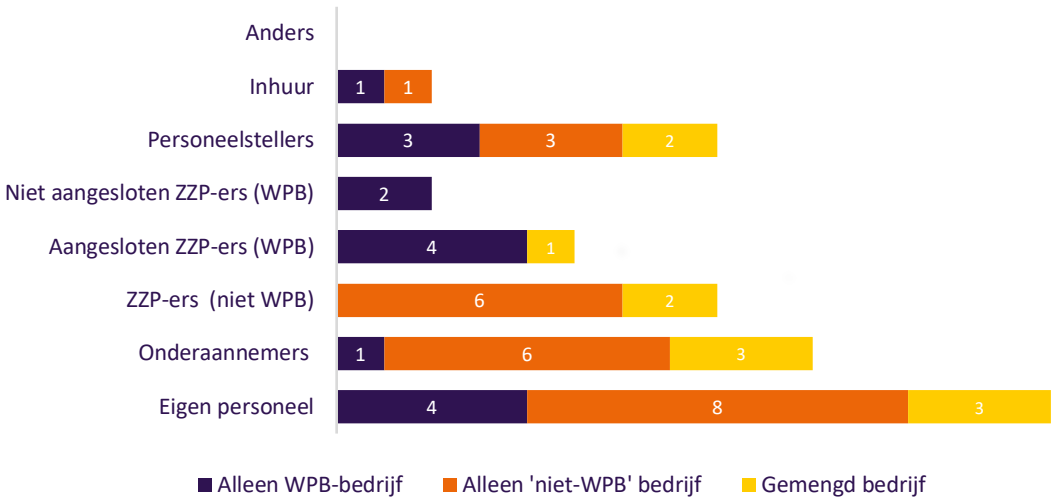
[22] Deze is te vinden op www.prorail.nl.
[23] Het gaat om een bedrijf dat zowel onderaannemer als werkplekbeveiligingsbedrijf is.
[24] ProRail is *werkgever* voor de afdelingen 'incidentbestrijding' en 'facilitaire zaken'. De accounthouder heeft (in tweede instantie) in die hoedanigheid het veiligheidsdashboard en daarmee ook deze vragenlijst ingevuld.
[25] Dit trambedrijf is tevens een ingenieursbureau, onderhoudsaannemer en werkplekbeveiligingsbedrijf. Navraag leerde dat hij voor het hele bedrijf de accounthouder is en dus voor alle onderdelen deze vragenlijst heeft ingevuld.
[26] Deze civiele (ontwerpende) aannemer is tevens een ingenieursbureau (ProRail-erkend). Navraag leerde dat de accounthouder voor beide onderdelen de arbo-onveilige situaties in het veiligheidsdashboard plaatst (voorheen waren er twee aparte accounthouders voor ieder onderdeel) en daarmee ook voor het hele bedrijf.

6.2.3 Type personeel werkzaam voor bedrijf

Als laatste hebben we de vraag gesteld met welk type personeel het bedrijf van de respondent werkt ter voorbereiding op een vraag waarvan de antwoorden in paragraaf 6.3 worden gepresenteerd. De respondenten konden uit een aantal antwoordcategorieën kiezen, en mochten daarbij weer meerdere antwoorden aanvinken. De antwoordcategorieën van de WPB-bedrijven verschilden iets van die van de overige bedrijven, omdat WPB-bedrijven onderscheid maken naar aangesloten ZZP-ers en niet-aangesloten ZZP-ers.

Figuur 6.2 laat zien dat alle bedrijven eigen personeel hebben en er vrijwel niet met niet-aangesloten ZZP-ers en inhuurkrachten wordt gewerkt.

Figuur 6.2: Met welk type personeel werkt uw bedrijf? (N=15)



6.3 Intern melden

6.3.1 Procedure om intern te kunnen melden

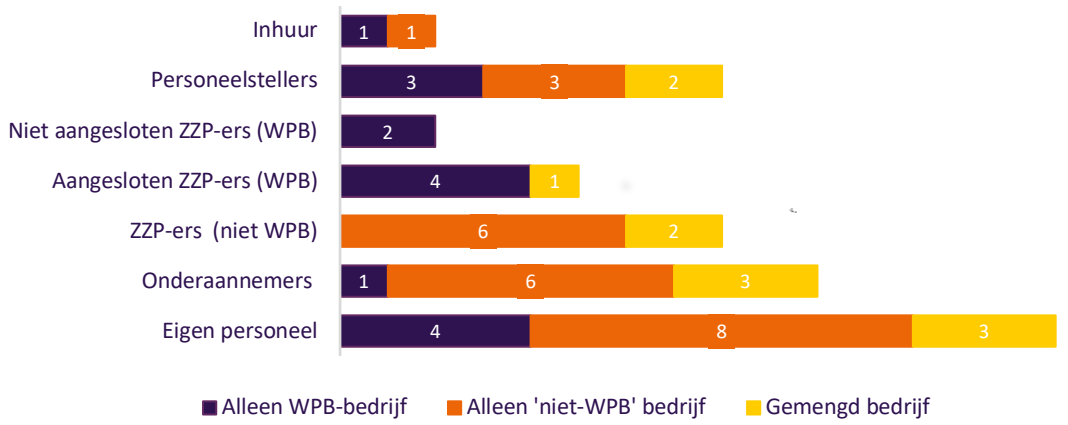
De vraag of het bedrijf waarvoor de respondenten werkzaam zijn, beschikt over een procedure/werkwijze/systeem om arbo-onveilige situaties intern te kunnen melden, werd door alle 15 respondenten met ‘ja’ beantwoord.

6.3.2 Type personeel dat intern moet melden

De antwoorden op de vraag ‘Van welk type personeel wordt verwacht dat zij arbo-onveilige situaties intern melden?’ zijn verwerkt in figuur 6.3. Deze vraag diende alleen beantwoord te worden voor het

type personeel dat ook daadwerkelijk werkzaam is bij/voor het bedrijf (zie figuur 6.2). De vraag is door alle 15 respondenten beantwoord.

Figuur 6.3: Van welk type personeel wordt verwacht dat zij arbo-onveilige situaties intern melden? (N=15)



Een vergelijking van de figuren 6.2 en 6.3 laat zien dat beide figuren exact overeenkomen. Dat betekent dat al het personeel dat werkzaam is bij/voor het bedrijf van de accounthouder arbo-onveilige situaties intern bij het desbetreffende bedrijf moet melden, dus ook het niet-eigen personeel.

6.3.3 Melden onveilige situatie zonder eigen betrokkenheid

Aan de respondenten is gevraagd waar een personeelslid een arbo-onveilige situatie waarbij het ‘eigen’ bedrijf niet bij is betrokken dient te melden. De respondenten konden kiezen uit 4 antwoordmogelijkheden (zie tabel 1) en konden maar 1 antwoord aanvinken. De vraag is door alle 15 respondenten beantwoord.

Uit de antwoorden blijkt dat een dergelijke situatie altijd ‘ergens’ gemeld moet worden, maar niet alleen bij het betrokken bedrijf.

Bij 8 (van de 15) respondenten moet de onveilige situatie door de betreffende medewerker bij zowel bij het eigen bedrijf als het betrokken bedrijf gemeld worden. 3 bedrijven hebben als antwoord aangevinkt dat de betreffende arbo-onveilige situatie **alleen intern** gemeld moet worden, maar uit de toelichting bij de ‘anders’-antwoorden blijkt dat dit aantal met 4 opgehoogd kan worden (zie a t/m d in tabel 6.1). Immers, de medewerkers van deze vier bedrijven hoeven de onveilige situatie weliswaar alleen intern te melden, het bedrijf zelf geeft de onveilige situatie ook nog door aan het betrokken bedrijf. Eén respondent (van een ingenieursbureau) heeft aangegeven dat de onveilige situatie alleen maar intern gemeld hoeft te worden mits zij er als bedrijf iets van kunnen leren.

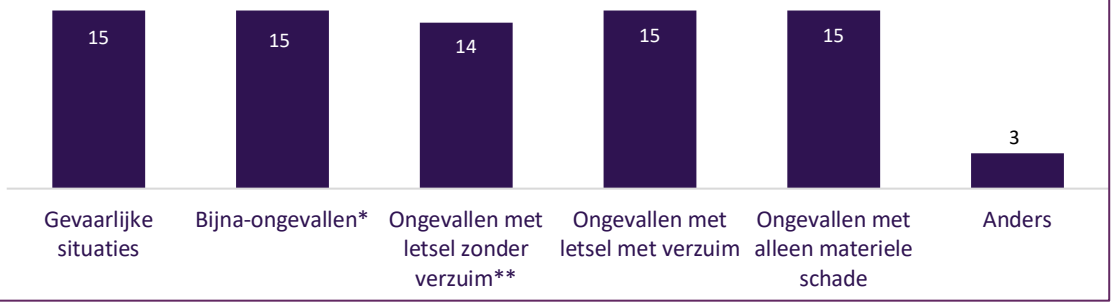
Tabel 6.1: Als een personeelslid een arbo-onveilige situatie constateert waarbij alleen een ander bedrijf is betrokken, waar dient deze medewerker deze situatie dan te melden? (N=15)	
Antwoordmogelijkheden	**Aantal respondenten**
Alleen bij ons intern	2
Alleen bij het betrokken bedrijf	0
Bij beide bedrijven	8
Nergens; de medewerker hoeft deze situatie niet te melden	0
Anders, met als toelichting: a. 'Intern melden waarna onderzoek volgt' b. 'Wij zorgen voor een doormelding naar het andere bedrijf' c. 'De medewerker in kwestie meldt alleen intern; een terugkoppeling naar het betrokken bedrijf wordt gedaan door de KAM-coördinator e/o directie' d. 'Als de collega melding maakt, doet hij dit ook bij de evaluatie van betrokken bedrijf, maar ook bij ons. Wij melden het nog eens bij de KAM-afdeling van betrokken bedrijf' e. 'Tenzij wij er iets van kunnen leren'	5
Totaal	**15**

6.3.4 De arbo-onveilige situaties die intern gemeld moeten worden

Er is gevraagd welke arbo-onveilige situaties door het personeel gemeld moeten worden. De respondenten konden weer uit een aantal antwoordmogelijkheden kiezen (zie figuur 7), en mochten tevens meerdere antwoorden aanvinken. De vraag is weer door 15 respondenten beantwoord.

Uit figuur 6.5 blijkt dan meteen dat alle opgegeven categorieën arbo-onveilige situaties bij de 15 bedrijven intern gemeld moeten worden (met 1 uitzondering, namelijk bij het trambedrijf hoeven de ongevallen met letsel zonder verzuim niet gemeld te worden).

Figuur 6.5: Welke arbo-onveilige situaties moeten door het personeel dat intern bij uw bedrijf moet melden, gemeld worden? (N=15)



* aanvulling in de vragenlijst: waaronder ook bijna-aanrijdingen.
** aanvulling in de vragenlijst: dit zijn bijvoorbeeld de enkelverstuikingen en 'pleisterongevallen'.

2 (van de 3) respondenten gebruikten de categorie 'anders' om te benadrukken dat ook niet-veiligheidsgerelateerde afwijkingen gemeld moeten worden:

- 'Collega's moeten alles melden, ook als dat niet relevant is, zelfs als de catering slecht is'.
- 'Positieve meldingen, ongewenst gedrag'.

Eén respondent gebruikte deze antwoordcategorie om op te merken dat *'in de praktijk wordt ervaren dat niet alle ongevallen met letsel zonder verzuim gemeld worden omdat dit niet door de medewerkers ervaren wordt als ernstig.'*

6.3.5 Aantal arbo-onveilige situaties intern gemeld de afgelopen 3 jaar

Om een beeld te krijgen van het aantal arbo-onveilige situaties dat gemeld wordt bij de bedrijven zijn de respondenten gevraagd aan te geven hoeveel arbo-onveilige situaties zij in de afgelopen 3 jaar hebben ontvangen (zie ook tabel 6.2). We hebben bij deze vraag expliciet benadrukt dat het hier dus niet gaat om niet-veiligheidsgerelateerde afwijkingen zoals een kapotte lamp in de keet. Deze vraag is door 12 respondenten beantwoord (2 respondenten hebben de vragenlijst vanaf deze vraag niet meer ingevuld).

Tabel 6.2: Aantal arbo-onveilige situaties intern gemeld per respondent in de afgelopen 3 jaar (N=13). * = data zijn aangepast naar aanleiding van een verdiepend gesprek, zie het onderstaande kader

Respondent/type bedrijf		Jaartal		
		2019	2020	2021
1	Infrabeheerder*	20	20	25
2	Beheerder	20	20	20
3	WPB-bedrijf	2	1	1
4	WPB-bedrijf	0	0	0
5	WPB-bedrijf	1	2	2
6	WPB-bedrijf	18	26	36
7	Spooraannemer	25	22	45
8	Spooraannemer	60	93	112
9	Ingenieursbureau	0	2	2
10	Ingenieursbureau	0	1	2
11	Ingenieursbureau	30	23	28
12	Trambedrijf, ingenieursbureau, onderhoudsaannemer & WPB-bedrijf*	11	10	15
13	Ingenieursbureau & civiele (project)aannemer	1525	1177	920

Enkele verdiepende gesprekken

Een aantal respondenten heeft zijn/haar mailadres opgegeven zodat wij hun later kunnen informeren over de opbrengst van de vragenlijst (zie het verzoek in de introductie, in paragraaf 1). Dat betekent dat we deze personen, indien nodig, nog enkele verdiepende vragen konden stellen over het invullen van de vragenlijst.

Voor respondent 1 vonden we dat nodig. Hij had in de vragenlijst in eerste instantie 1000, 900, 800 ingevuld en is daarna gestopt met het invullen ervan. Tijdens het gesprek bleek dat het hem niet duidelijk was in welke hoedanigheid hij de vragenlijst in moest vullen: als opdrachtgever of werkgever. Hij had ervoor gekozen om de lijst als opdrachtgever in te vullen; het hoge aantal opgegeven meldingen was daarmee het aantal meldingen dat door de opdrachtnemers wordt gemeld. We hebben hem vervolgens gevraagd om de vragenlijst opnieuw in te vullen maar dan 'slechts' als werkgever, ook omdat hij daarvoor accounthouder is voor het veiligheidsdashboard van railAlert (zie ook voetnoot 23). De nieuwe aantallen zijn, zo gaf hij aan, wel een inschatting.

Respondent 4 heeft in zijn vragenlijst 0, 0, 0 ingevuld. In een eerder gesprek dat heeft plaatsgevonden met een collega bleek dat deze respondent sinds kort de accounthouder voor railAlert is geworden. Zijn voorganger heeft in de jaren 2019-2021 respectievelijk 1, 5 en 4 arbo-onveilige situaties aan railAlert

doorgegeven. Daarmee kunnen we concluderen dat respondent 4 de vraag niet juist heeft ingevuld en zeer waarschijnlijk, net als respondent 12 (zie hieronder), verkeerd heeft gelezen.

Ook respondent 12 heeft in zijn vragenlijst 0, 0, 0 ingevuld. Tijdens een verdiepend gesprek met de respondent bleek dat hij de vraag verkeerd had gelezen; hij dacht dat hij de meldingen moest invullen die hij in het veiligheidsdashboard zet. Hij heeft daarom de vraag opnieuw beantwoord met de juiste getallen.

Respondent 13 heeft in een verdiepend gesprek zijn antwoorden nader toegelicht; het gaat hier om alle veiligheidsgerelateerde meldingen. Dit zijn ook een 'kapotte lamp in een keet' of een prullenbak die verkeerd staat. 'Deze situaties kunnen immers ook leiden tot een arbo-ongeval'. Ook de milieu-incidenten maken onderdeel van de opgegeven aantallen uit, maar dat zijn er volgens de respondent op jaarbasis ongeveer 'slechts' 10.

6.3.6 Wat beter kan als het om het intern melden gaat

De afsluitende vraag die respondenten kregen voor het onderdeel intern melden had betrekking op wat er beter kon als het gaat om het intern melden van arbo-onveilige situaties binnen hun bedrijf. Deze vraag is door 12 (van de 13 overgebleven) respondenten beantwoord; respondent 12 heeft de vragenlijst na het invullen van de aantallen interne meldingen beëindigd.
Uit de reacties van de respondenten komen drie algemene punten naar voren.
Allereerst wordt er door meerdere respondenten aangegeven dat het melden van onveilige situaties beter en sneller moet. In de praktijk ervaart men dat mensen nog niet altijd even consequent melden en ook dat lang niet alles intern gemeld wordt (zoals bijna ongevallen).

Respondent 6: '*Melden is bij ons goed geregeld. We hebben de collega's verteld in toolboxen dat alles gemeld moet worden wat ze maar willen/kunnen melden. Wij filteren (KAM) of het aanrijdt of ARBO of niet relevante zaken zijn. Uiteraard kan er altijd meer gemeld worden.*

Respondent 9: *'De melding komt nog niet altijd direct terecht bij de KAM-coördinator maar blijft soms 'hangen' in het dagelijkse contact tussen uitvoerenden/werkvoorbereider/projectleider. Dit is een bekend aandachtspunt dat wordt meegenomen in de werkoverleggen. Een tweede verbeterpunt is het onderschrijven van de ernst van 'kleine' situaties of incidenten (bijvoorbeeld iemand die zich stoot of struikelt zonder dat sprake is van letsel).'*

Respondent 11: *'Dat alles ook echt gemeld wordt. Soms denken medewerkers er gewoon niet aan.'*

Het tweede punt dat naar voren komt is dat de procedure om te melden ervaren wordt als ingewikkeld en het niet altijd even duidelijk is hoe dit gedaan moet worden. De respondenten benadrukken dat het meldingensysteem toegankelijker gemaakt moet worden en dat de formulieren voor het doen van meldingen verbeterd moeten worden.

Respondent 10: *'Betere procedure, makkelijker systeem, het melden an sich gebeurt al bijna niet.'*

Het laatste punt dat genoemd wordt, is dat er vaak een terugkoppeling mist. Uit eerdere gesprekken die met accounthouders zijn gevoerd, blijkt dat het niet terugkrijgen van een terugkoppeling over de afhandeling van een melding niet motiveert om te melden.

Respondent 7 heeft geen punten die beter kunnen voor het interne meldproces, *'het aantal meldingen wordt als realistisch beschouwd.'*

6.4 Het veiligheidsdashboard van railAlert

Aan de respondenten is als eerste de vraag gesteld of zij als accounthouder ook zelf degene zijn die de meldingen in het veiligheidsdasboard invoeren. 11 van de 12 respondenten hebben deze vraag met 'ja' beantwoord.[27] Respondent 2 is degene die heeft aangegeven dit niet te doen (wat een verklaring kan zijn voor de opgegeven aantallen: 20, 20 en 20). Deze respondent heeft verder geen vragen gekregen over het melden in het veiligheidsdashboard; wel vragen hoeven in te vullen over het invullen veiligheidsdashboard niet relevant en wordt deze respondent bij het volgende onderdeel over de kwartaalcijfers weer meegenomen in de analyse.

6.4.1 Registratie in het veiligheidsdashboard

Aan de respondenten is gevraagd of zij alle arbo-onveilige situaties die intern worden gemeld (zie tabel 6.2) ook in het veiligheidsdashboard registeren.

Het merendeel van de respondenten (7 van de 11) die deze vraag voorgelegd hebben gekregen, geeft aan niet alle arbo-onveilige situaties in het veiligheidsdashboard te registreren. Dit past bij het beeld dat we hebben door het uitvoeren van een analyse van het veiligheidsdashboard en eerdere gesprekken met enkele KAM-coördinatoren.

Aan de 7 respondenten is gevraagd waarom zij niet alle arbo-onveilige situaties die intern gemeld worden in het veiligheidsdashboard registreren. Het dominante beeld is dat alleen spoor-gerelateerde meldingen geregistreerd worden en bepaalde meldingen als niet relevant voor de spoorbranche worden beoordeeld, zie tabel 6.3a. Daarnaast valt op dat één respondent aangeeft dat de hoofdaannemer niet wil dat zij als onderaannemer de arbo-onveilige situaties bij railAlert melden.

Om inzichtelijk te krijgen welke arbo-onveilige situaties niet geregistreerd worden, zijn de respondenten gevraagd om daarvan zo concreet mogelijke omschrijving te geven, zo nodig met een voorbeeld. De antwoorden worden gegeven in tabel 6.3b.

[27] Tijdens een verdiepend gesprek geeft een van de respondenten aan dat zijn bedrijf twee medewerkers heeft die zich bezighouden met de interne meldingen: eentje voor de aanrijdmeldingen (dit is de respondent zelf) en eentje voor de arbo-meldingen.

Tabel 6.3a: 'Waarom registreert u niet alle arbo-onveilige situaties die intern gemeld worden in het veiligheidsdashboard?' (N=7)		**Tabel 6.3b:** 'Omschrijf concreet, zo nodig met een voorbeeld, welke (type) arbo-onveilige situaties niet worden geregistreerd in het veiligheidsdashboard' (N=7)
Respondent	**Antwoord**	**Antwoord**
3 - WPB	Omdat wij vaak onderaannemer zijn en de hoofdaannemer het niet gemeld wil hebben	Onveilige situaties *[deze respondent heeft de vraag waarschijnlijk niet goed gelezen]*
6 - WPB	Wij melden alleen de misplaatsingen	Struikelgevaar, het niet dragen van de juiste PBM's. Omdat we niet altijd ingehuurd worden voor aanrijd/-elektrocutie, nemen onze collega's uiteraard wel ARBO-zaken mee. Deze melden we bij onze opdrachtgever, bij de verantwoordelijke, de oorzaak is dus (altijd) van derde, aangaande ARBO
7 - Spooraannemer	Alleen meldingen die relevant zijn voor de spoorbranche	Bijvoorbeeld een melding die betrekking heeft op een bepaald type machine
8 - Spooraannemer	Niet relevant, belangen projectmanager organisatie vs bouwmanager ProRail	Verbeter ideeën, pleisterincidenten
9 - IB	Verwijst naar eerdere verbeterpunten (interne meldingen blijven hangen & niet alle kleine incidenten worden gemeld)	Bijvoorbeeld een medewerker die in onze eigen interne werkloods zijn hoofd stoot tegen een uit stekend voorwerp zonder dat er sprake is van letsel. Hierbij is er geen relatie aan het werken in een spoorse omgeving
10 - IB	Niet alle arbo-onveilige situaties zijn spoor-gerelateerd. We werken ook binnen de weginfra en er zijn ook kantoorgerelateerde situaties	Een medewerker ging de camera van onze mobiele scanner (op de bestelbus) schoonmaken en klom op de trap van de bestelbus. Hij glijdt uit en bezeert zijn knie
12 - Gemengd	Arbo-onveilige situaties die geen link hebben met spoor-gerelateerde activiteiten melden wij, zover ik weet (zie voetnoot 6), niet. Ik ben pas 6 maanden accounthouder	Kantoorsituaties. Bijvoorbeeld een incident met heet water uit een heet (kokend) waterkraan

6.4.2 Tijdig registeren in het veiligheidsdashboard

railAlert verzoekt de accounthouders om arbo-onveilige situaties binnen een maand nadat de situatie zich heeft voorgedaan in het veiligheidsdashboard in te voeren waardoor een zo actueel mogelijk beeld ontstaat. Uit een analyse van het veiligheidsdashboard door railAlert blijkt dat deze maand regelmatig niet wordt gehaald. Daarom is aan de respondenten die het veiligheidsdashboard

vullen gevraagd of zij (wel eens) later dan de afgesproken maand arbo-onveilige situaties in het veiligheidsdasbord voeren. Door 5 van de 11 respondenten is deze vraag bevestigend beantwoord; de overige 6 respondenten geven aan dit niet te doen.

De reden die de 5 respondenten die (wel eens) later dan de afgesproken maand de arbo-onveilige situaties invoeren, geven is dat er sprake is van gebrek aan capaciteit. Dit komt omdat betrokken collega's afwezig zijn en/of op vakantie zijn en door de overvolle agenda's.

6.4.3 Gebruiksvriendelijkheid veiligheidsdashboard

De gebruiksvriendelijkheid van het veiligheidsdashboard krijgt van de 11 respondenten gemiddeld een 5,7; het laagste cijfer dat is gegeven, is een 3, het hoogste een 7. Uit de toelichtingen van de respondenten komt naar voren dat er onduidelijkheid is over de informatie die ingevoerd moet worden en dat tijdens het registeren ervaren wordt dat er veel informatie in een keer op de respondent afkomt, waardoor ze niet goed weten waar ze moeten beginnen. Ook wordt als een gemis ervaren dat er geen mogelijkheid is om foto's of documenten te uploaden. De respondent die een 7 gaf stelt dat 'de gebruiksvriendelijkheid prima is, maar ik denk dat het concept nog wel onderbelicht is. Het veiligheidsdashboard is vrij onbekend voor medewerkers die er zelf niet direct mee te maken hebben of erin werken. De safety alerts bereiken wat dat betreft een veel grotere doelgroep.'

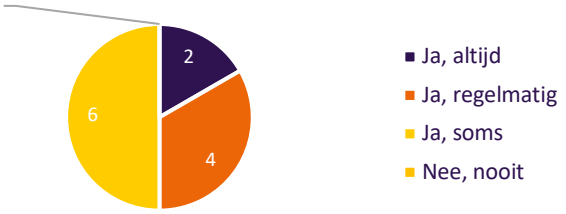
6.5 Kwartaalcijfers en jaaroverzichten

6.5.1 Kwartaalcijfers

railAlert publiceert viermaal per jaar een overzicht van de data van het veiligheidsdashboard op haar website. Aan de accounthouders is gevraagd of zij deze overzichten (kwartaalcijfers) wel eens bekijken. De vraag is door 12 respondenten beantwoord.[28]

Figuur 6.6 laat zien dat 2 respondenten de overzichten altijd bekijken, 4 respondenten doen dit regelmatig en 6 respondenten geven aan deze soms te bekijken.

Figuur 6.6: Bekijkt u als accounthouder voor railAlert de overzichten (kwartaalcijfers) wel eens? (N=12)



[28] De respondent die bij de eerste vraag van het veiligheidsdashboard had aangegeven niet als accounthouder meldingen in te voeren wordt hier weer meegenomen in de analyse.

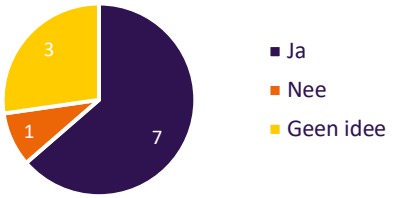
Aansluitend is gevraagd of de overzichten (kwartaalcijfers) voldoen aan de verwachtingen van de respondenten. Deze vraag is door 11 respondenten beantwoord; 9 respondenten vinden dat de overzichten voldoen aan de verwachtingen en 2 respondenten geven aan dat dit niet het geval is vanwege de beperkte scope van de overzichten en omdat de oorzaakanalyse beperkt is.

6.5.2 Jaarrapporten

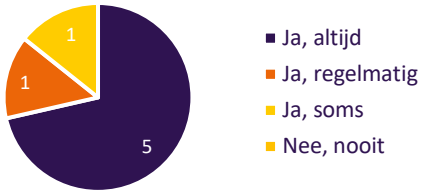
Daarnaast verspreidt railAlert eenmaal per jaar een jaarrapport met de resultaten van het veiligheidsdashboard. Aan de accounthouders voor railAlert is gevraagd of zij deze jaarrapporten ontvangen. Het merendeel van de respondenten (7 van de 11) zeggen de jaarrapporten te ontvangen, zie figuur 6.7.

Aan deze 7 respondenten is ook gevraagd of zij deze jaarrapporten lezen, 5 van hen leest de jaarrapporten altijd lezen, één respondent doet dit regelmatig en één respondent doet dit soms, zie ook figuur 6.8.

Figuur 6.7: Ontvangt u als accounthouder voor railAlert deze jaarrapporten? (N=11)



Figuur 6.8: Leest u deze jaarrapporten? (N=7)



Ook is deze 7 respondenten gevraagd of de jaarrapporten voldoen aan hun verwachtingen. 5 respondenten geven aan dat dit het geval is, terwijl 2 respondenten vinden dat zowel de scope van de rapporten als de oorzaakanalyse beperkt is.

Als laatste is de respondenten gevraagd om tips te geven om (de omgang met) het veiligheidsdashboard te verbeteren. Deze vraag was vanzelfsprekend alleen bedoeld voor de accounthouders die zelf de meldingen in het veiligheidsdashboard invoeren. Er zijn door 6 respondenten tips gegeven:

- Het veiligheidsdashboard dient veel gebruiksvriendelijker gemaakt te worden, basisfactoren weghalen, vragen duidelijker en bondiger.
- Er zijn te veel invulvelden die doorlopen moeten worden.
- Duidelijker systeem dat meer stapsgewijs de gebruiker meeneemt in het maken van een melding.
- Het veiligheidsdashboard zou meer bekendheid mogen krijgen.
- Betere afstemming/integratie met het de eigen interne app/dashboard.
- Toevoegen incidentanalyse en onderbouwing basisrisicofactoren.

6.6 Safety alerts en leerpunten

6.6.1 Safety alerts

Safety alerts worden door bedrijven zelf opgesteld en door railAlert actief verspreid binnen de branche. In een safety alert wordt een gevaarlijke situatie beschreven waar ook andere bedrijven mee te maken kunnen krijgen en die daarom snel bij betrokken onder de aandacht moet worden gebracht.

In de eerste plaats hebben we de respondenten gevraagd of hun bedrijf de safety alerts die door railAlert worden verspreid ook ontvangen. Deze vraag is door 11 respondenten beantwoord, en wel bevestigend.

In de tweede plaats hebben we gevraagd wat het betreffende bedrijf doet met de safety alerts die door railAlert worden verspreid. Respondenten konden kiezen uit een aantal antwoordcategorieën en konden meerdere antwoorden geven. De vraag is weer door 11 respondenten beantwoord.

Figuur 6.9 laat zien dat het vaakst er al dan niet tijdelijke maatregelen genomen worden om het betreffende risico weg te nemen (9) en de safety alerts indien relevant behandeld worden in bijvoorbeeld een toolbox (8). Eén respondent heeft ‘anders’ aangevinkt; deze respondent geeft aan dat de safety alerts integraal meegenomen worden in de periodieke nieuwsbrief voor de medewerkers.

Figuur 6.9: Wat doet uw bedrijf met de safety alerts die door railAlert worden verspreid? (N=11)

Ook hebben we gevraagd om de kwaliteit van de safety alerts te beoordelen. De 11 respondenten geven gemiddeld een 7,1. Het hoogste cijfer is een 9 en het laagste cijfer een 4.

Uit de toelichtingen blijkt dat de inhoud van de safety alerts niet altijd even concreet wordt gevonden en dat de safety alerts 'allegaartjes' zijn en zich alleen richten op het spoor waardoor het een beperkte toepassing heeft voor het hele bedrijf. Anderzijds geven de respondenten aan dat de safety alerts duidelijk en gedetailleerd zijn en dat de structuur ervaren wordt als herkenbaar en uniform.

Als laatste is de respondenten gevraagd om tips te geven om de omgang met safety alerts te verbeteren. Er werden door twee respondenten tips gegeven:

- 'Beter is om een eigen format samen te stellen en de input vanuit bedrijven via dit vaste format rond te sturen. Safety alerts zijn een allegaartje.'
- 'Een vaste vorm zou kunnen helpen ten behoeve van herkenning, dus 1 A4tje met aanleiding, beschrijving gevaar, gewenste beheersing en aanbeveling/advies.'

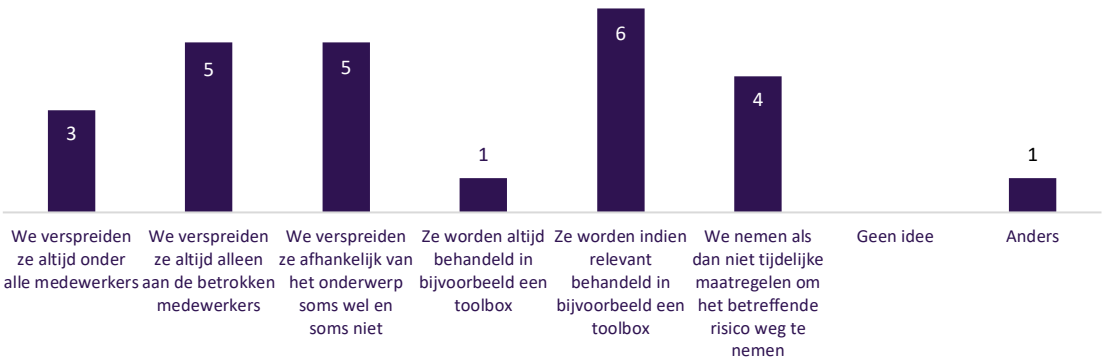
6.6.2 Leerpunten

Naast de safety alerts verspreidt railAlert namens de railinfrabedrijven ook leerpunten. Dit zijn minder urgente, maar wel belangrijke veiligheidsissues die vooral gericht zijn op het versterken van het veiligheidsbewustzijn.

Aan de respondenten is gevraagd of zij deze leerpunten die door railAlert verspreid worden ook ontvangen. De vraag is weer door 11 respondenten beantwoord. 9 van de 11 respondenten geven aan de leerpunten te ontvangen, één respondent heeft geen idee en één respondent geeft aan de leerpunten van railAlert niet te ontvangen.

Aan de 9 respondenten die hebben aangegeven de leerpunten te ontvangen is gevraagd wat hun bedrijf met deze leerpunten doet. De respondenten konden bij deze vraag ook weer kiezen uit een aantal antwoordcategorieën en meerdere antwoorden geven. Uit figuur 6.10 blijkt dat de meeste leerpunten indien relevant worden behandeld in bijvoorbeeld een toolbox (6) en dat ze altijd alleen verspreid worden aan de betrokken medewerkers (5). Daarnaast wordt aangegeven dat al dan niet tijdelijke maatregelen genomen worden om het risico weg te nemen (4). Ook heeft één respondent 'anders' aangevinkt; deze respondent geeft aan dat de leerpunten die verspreid worden door railAlert meegenomen worden in de periodieke nieuwsbrief voor medewerkers.

Figuur 6.10: Wat doet uw bedrijf met de leerpunten die door railAlert worden opgestuurd? (N=9)



De kwaliteit van de leerpunten wordt door de 9 respondenten gemiddeld beoordeeld met een 7,6. Het hoogste cijfers is een 8 en het laagste cijfer een 7. De respondenten geven in hun toelichting aan dat de leerpunten duidelijk, informatief, herkenbaar en overzichtelijk zijn. Wel wordt opgemerkt dat de scope van de leerpunten vrij algemeen is en zich alleen maar beperkt tot het spoor (en de leerpunten daarmee dus niet toepasbaar zijn voor andere domeinen waarvoor de bedrijven doorgaans ook werkzaam zijn).

Als laatst zijn de respondenten gevraagd tips te geven om de leerpunten te verbeteren. Hierbij geeft slechts één respondent de volgende tip om de leerpunten te integreren in het veiligheidsdashboard. De overige 7 respondenten hebben verder geen tips.

7 Opbrengst enquête accounthouders: niet-melders

7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op de resultaten van de niet-melders. We herhalen dat de niet-melders (de accounthouders van) de bedrijven zijn die de afgelopen vier jaren geen meldingen (meer) in het veiligheidsdashboard hebben gezet.

De vragenlijst voor de niet-melders is verspreid onder 42 accounthouders en bestond uit 23 vragen verdeeld over dezelfde vier onderdelen als die van de wel-melders (zie paragraaf 6.1). De afwijking ten opzichte van de wel-melders zit hem alleen in het derde onderdeel 'veiligheidsdashboard'. De belangrijkste vraag die daar aan bod kwam is vanzelfsprekend de reden waarom de bedrijven de afgelopen vier jaren niets in het veiligheidsdashboard hebben gemeld. In het geval de respondenten in het verleden wel enige ervaring hebben opgedaan met het veiligheidsdashboard hebben we ook nog gevraagd hoe zij toen de gebruiksvriendelijkheid ervan hebben ervaren.

Van de 42 online uitgezette vragenlijsten hebben 17 respondenten de vragenlijst ingevuld.[29] Dertien respondenten hebben de vragenlijst volledig ingevuld. De overige 4 respondenten hebben één of meerdere vragen niet beantwoord. We geven daarom ook nu weer steeds per vraag aan wat het totaal aantal respondenten is dat de betreffende vraag heeft beantwoord.

7.2 Algemeen

Alle 17 respondenten hebben de drie 'algemene' vragen beantwoord.

7.2.1 Functie respondenten

Het merendeel van de respondenten (12 van de 17) zegt werkzaam te zijn als KAM-/VGM-/QHSE-medewerker bij het bedrijf. De overige 5 respondenten geven aan werkzaam te zijn als V&G-coördinator, officemanager, algemeen medewerker en tweemaal 'WB-er'[30].

7.2.2 Type bedrijf werkzaam

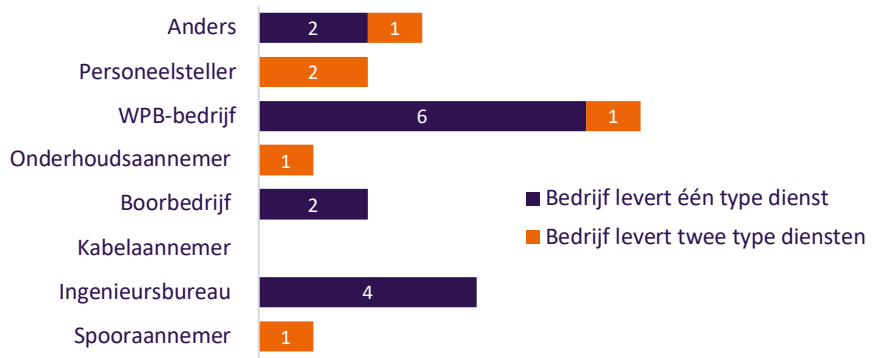
Om de vraag bij wat voor type bedrijf de respondenten zijn werkzaam zijn te kunnen beantwoorden, moesten zij kiezen uit dezelfde antwoordmogelijkheden als de melders waarbij men ook weer

[29] Eén persoon heeft de vragenlijst alleen geopend. Deze hebben we vanzelfsprekend niet meegenomen in de analyse.
[30] Aangezien beide medewerkers werkzaam bij een werkplekbeveiligingsbedrijf zijn, kunnen we ervan uitgaan dat met WB-er bedoeld wordt werkplekbeveiliger voor de ontwerpende en specificerende fase.

meerdere antwoorden kon aanvinken. Ook nu waren er 3 bedrijven die hebben aangegeven bij een bedrijf te werken dat twee type diensten levert.[31]

De niet-meldende respondenten zijn vooral werkzaam bij een werkplekbeveiligingsbedrijf (WPB-bedrijf) en ingenieursbureau (zie ook figuur 7.1). 2 respondenten hebben alleen 'anders' aangevinkt (paarse blokjes in figuur 7.1): de ene respondent is werkzaam bij een 'allround aannemer'[32] terwijl de andere respondent zegt een eigen adviesbureau voor bouw en infra te hebben. Het bedrijf van de ene respondent die ook 'anders' heeft aangevinkt is naast personeelsteller ook spoor(onder)aannemer.

Figuur 7.1: Bij wat voor type bedrijf bent u werkzaam? (N=17)



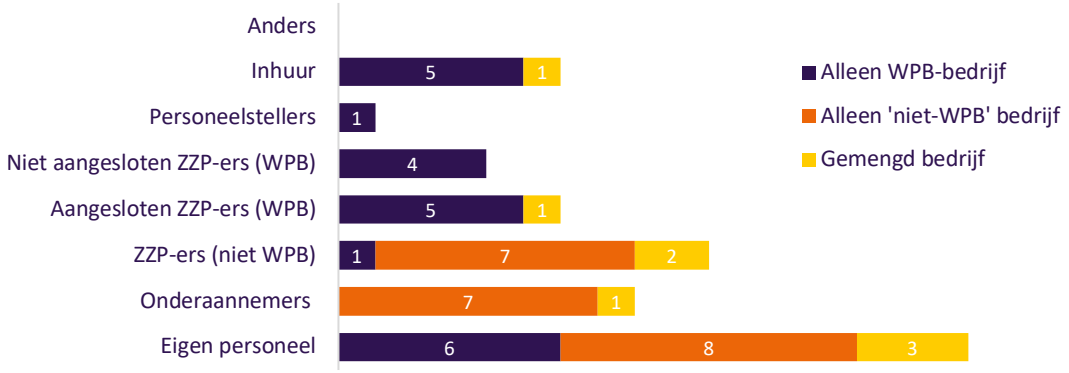
7.2.3 Type personeel werkzaam voor bedrijf

Voor beantwoording van de vraag met welk type personeel het bedrijf van de respondent werkt, konden de respondenten ook nu weer uit een aantal antwoordcategorieën kiezen. Ze mochten daarbij weer meerdere antwoorden aanvinken. Ook nu hebben we onderscheid gemaakt naar de WPB-bedrijven en niet-WPB-bedrijven (zie ook paragraaf 6.2.3).

Figuur 7.2 laat zien dat alle niet-meldende bedrijven met eigen personeel werken maar in tegenstelling tot de wel-meldende bedrijven er vaker door met name WPB-bedrijven wordt gewerkt met inhuurkrachten en 'niet-aangesloten' ZZP-ers.

[31] Het gaat om een bedrijf dat is: 1) spooraannemer & onderhoudsaannemer, 2) WPB-bedrijf & personeelsteller en 3) personeelsteller & spoor(onder)aannemer.
[32] Het gaat om een aannemer die geen werkzaamheden verricht aan de bovenleidingen en het spoor zelf maar wel aan 'geluidsschermen, perrons en allerhande werkzaamheden rondom het spoor'.

Figuur 7.2: Met welk type personeel werkt uw bedrijf? (N=17)



7.3 Intern melden

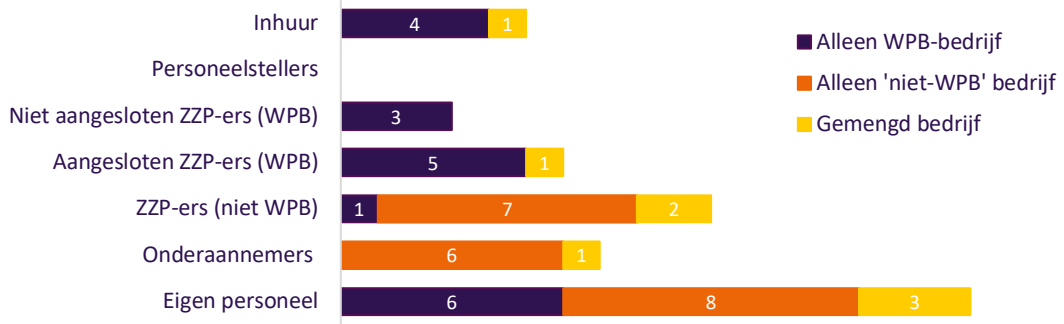
7.3.1 Procedure om intern te kunnen melden

De vraag of het bedrijf waarvoor de respondenten werkzaam zijn, beschikt over een procedure/werkwijze/systeem om arbo-onveilige situaties intern te kunnen melden, werd door alle 17 respondenten met 'ja' beantwoord.

7.3.2 Type personeel dat intern moet melden

De antwoorden op de vraag 'Van welk type personeel wordt verwacht dat zij arbo-onveilige situaties intern melden?' zijn verwerkt in figuur 7.3. Deze vraag diende alleen beantwoord te worden voor het type personeel dat ook daadwerkelijk werkzaam is bij/voor het bedrijf (zie figuur 7.2). De vraag is door alle 17 respondenten beantwoord.

Figuur 7.3: Van welk type personeel wordt verwacht dat zij arbo-onveilige situaties intern melden? (N=17)



Een vergelijking van de figuren 7.2 en 7.3 laat zien dat beide figuren niet helemaal overeenkomen. Bestudering van de data laat zien dat het verschil op conto komt van 2 bedrijven; het gaat om:

- een WPB-bedrijf waar alleen het eigen personeel en de aangesloten ZZP-ers arbo-onveilige situaties intern moeten melden, terwijl de personeelstellers, niet-aangesloten ZZP-ers en inhuur waar het bedrijf ook mee werkt dat niet hoeft;
- een ingenieursbureau waar alleen het eigen personeel en ZZP-ers moeten melden maar de onderaannemers dat niet hoeven.

Bij de overige bedrijven moet **al** het personeel dat werkzaam is bij/voor het bedrijf van de accounthouder arbo-onveilige situaties intern bij het desbetreffende bedrijf moet melden, dus ook het niet-eigen personeel.

7.3.3 Melden onveilige situatie zonder eigen betrokkenheid

Aan de respondenten is gevraagd waar een medewerker een arbo-onveilige situatie waarbij het 'eigen' bedrijf niet bij is betrokken, dient te melden. De respondenten konden ook nu weer kiezen uit 4 antwoordmogelijkheden (zie tabel 7.1) en konden maar 1 antwoord aanvinken. De vraag is door alle 17 respondenten beantwoord.

Bij een ruime meerderheid (14 van de 17 bedrijven) moet de arbo-onveilige situatie door de betreffende medewerker bij zowel bij het eigen bedrijf als het betrokken bedrijf gemeld worden. Bij 1 bedrijf hoeft de betreffende arbo-onveilige situatie **alleen intern** gemeld te worden. 2 bedrijven hebben 'anders' aangevinkt. De toelichting door de ene respondent is dusdanig beknopt dat niet duidelijk wordt wat nu precies het antwoord is ('afhankelijk van de situatie'). De toelichting door de andere respondent laat zien dat de melding bij beide bedrijven gemeld moet worden: de medewerker meldt het intern en de accounthouder of een collega geeft het vervolgens door aan het betrokken bedrijf.

Tabel 7.1: Als een personeelslid een arbo-onveilige situatie constateert waarbij alleen een ander bedrijf is betrokken, waar dient deze medewerker deze situatie dan te melden? (N=17)

Antwoordmogelijkheden	**Aantal respondenten**
Alleen bij ons intern	1
Alleen bij het betrokken bedrijf	0
Bij beide bedrijven	14
Nergens; de medewerker hoeft deze situatie niet te melden	0
Anders, met als toelichting: a. 'Afhankelijk van de situatie' b. 'De medewerker meldt het alleen bij ons intern. Wij melden het aan het andere betrokken bedrijf.'	2
Totaal	**17**

7.3.4 De arbo-onveilige situaties die intern gemeld moeten worden

De vraag welke arbo-onveilige situaties door het personeel gemeld moeten worden zijn is door 15 respondenten beantwoord. De overige 2 respondenten hebben de vragenlijst verder niet meer ingevuld. Door alle 15 respondenten zijn de door ons geformuleerde antwoordcategorieen

aangevinkt. Dat wil zeggen dat bij de 15 niet-meldende bedrijven de volgende arbo-onveilige situaties allemaal gemeld moeten worden:

- gevaarlijke situaties
- bijna-ongevallen (waaronder bijna-aanrijdingen)
- ongevallen met letsel zonder verzuim (dit zijn bijvoorbeeld de enkelverstuikingen en 'pleisterongevallen')
- ongevallen met letsel met verzuim
- ongevallen met alleen materiele schade.

Eén respondent gebruikte de categorie 'anders' om aan te geven dat *'ook onveilige handelingen intern gemeld moeten worden'.*

7.3.5 Aantal arbo-onveilige situaties intern gemeld de afgelopen 3 jaar

Om een beeld te krijgen van het aantal arbo-onveilige situaties dat gemeld wordt bij de niet-meldende bedrijven zijn de respondenten gevraagd aan te geven hoeveel arbo-onveilige situaties zij in de afgelopen 3 jaar hebben ontvangen. We hebben bij deze vraag expliciet benadrukt dat het hier niet gaat om niet-veiligheidsgerelateerde afwijkingen zoals een kapotte lamp in de keet.

De vraag is door 13 (van de 15 nog overgebleven) respondenten beantwoord. De 2 respondenten die nog wel alle voorgaande vragen hadden beantwoord, hebben de vragenlijst niet meer verder ingevuld. De resultaten worden in tabel 7.2 gegeven.

Tabel 7.2: Aantal arbo-onveilige situaties intern gemeld per respondent in de afgelopen 3 jaar (N=13)

Respondent/type bedrijf		**Jaartal**		
		2019	**2020**	**2021**
1	WPB-bedrijf	6	13	8
2	WPB-bedrijf	15	18	17
3	WPB-bedrijf	2	2	2
4	WPB-bedrijf	3	5	3
5	WPB-bedrijf	5	6	6
6	Eigen adviesbureau voor bouw en infra	300	300	300
7	Ingenieursbureau	34	12	35
8	Boorbedrijf	3	4	11
9	Boorbedrijf	10	12	8
10	Allround aannemer	4	4	1
11	WPB-bedrijf & personeelsteller	2	2	2
12	Personeelsteller & spoor(onder)aannemer	7	9	12
13	Spooraannemer & onderaannemer	0	0	0

Wat opvalt is dat de bedrijven, met uitzondering van bedrijf nummer 13, in de periode 2019 - 2021 weliswaar intern meldingen hebben ontvangen, maar in die jaren niets aan railAlert hebben gemeld. In paragraaf 7.4.1 leggen de respondenten uit wat daarvoor de redenen zijn.

7.3.6 Wat beter kan als het om het intern melden gaat

Als laatste voor het onderdeel 'intern melden' hebben we de respondenten gevraagd wat er beter kon als het gaat om het intern melden van arbo-onveilige situaties binnen hun bedrijf.

Deze vraag is door alle 13 overgebleven respondenten beantwoord. De kern van de meeste antwoorden is dat er in meer of mindere mate meer gemeld zou kunnen worden. In tabel 7.3 zijn alle 13 afzonderlijke antwoorden te lezen.

Tabel 7.3: Wat kan beter als het om het intern melden van onveilige situaties binnen uw bedrijf gaat? (N=13)

Respondent/type bedrijf		Antwoord
1	WPB-bedrijf	'Er worden best veel meldingen gedaan. Naast de onveilige situaties ook veel afwijkingen, klachten en onwenselijke situaties. Wat nog beter kan is dat als het telefonisch bij de leidinggevende is gemeld en het is gecorrigeerd dat men het evengoed ook nog schriftelijk dient te melden. Men wil nog altijd zo min mogelijk op papier zetten'
2	WPB-bedrijf	'Melden gaat redelijk goed, wanneer men voor een aannemer werkt worden zaken soms wel bij die aannemer gemeld en niet intern'
3	WPB-bedrijf	'De terugkoppeling van de mannen buiten'
4	WPB-bedrijf	'Structureel evalueren, waardoor er structureel meldingen binnen komen en er niet alleen op excessen gehandeld wordt'
5	WPB-bedrijf	'Er over blijven praten en ventileren wat de status is'
6	Eigen adviesbureau voor bouw en infra	'Het gaat erg goed, er zijn weinig remmende factoren. Het besef van buitenlanders kan nog verbeteren'
7	Ingenieursbureau	'Melden van gevaarlijke situaties van andere partijen, melden van gevaarlijke situaties in het ontwerp'
8	Boorbedrijf	'Meer meldingen doen van bijna ongevallen en onveilige situaties'
9	Boorbedrijf	'Risico bewustzijn van onveilige situaties, die geen grote impact hebben, verbeteren zodat deze ook gemeld worden'
10	Allround aannemer	'Überhaupt melden'
11	WPB-bedrijf & personeelsteller	'Blijven benadrukken dat er gemeld moet worden'
12	Personeelsteller & spoor(onder)aannemer	'Soms vinden medewerkers iets niet relevant om te melden. Er zou waarschijnlijk meer gemeld kunnen worden'
13	Spooraannemer & onderaannemer	'Mensen moeten zich bewust zijn dat ze moeten melden'

7.4 Het veiligheidsdashboard van railAlert

Uit een analyse van het veiligheidsdashboard van railAlert bleek dat accounthouders van de niet-meldende bedrijven de afgelopen vier jaren geen arbo-onveilige situaties in het veiligheidsdashboard hebben ingevoerd. Dat is ook de reden dat we onderscheid hebben gemaakt in een aparte vragenlijst voor wel-melders en niet-melders. Het belangrijkste verschil in beide vragenlijsten is dat we aan de

niet-melders alleen de vraag hebben gesteld wat de reden is om niet te melden in het veiligheidsdashboard en naar de gebruiksvriendelijkheid ervan voor degenen die enige ervaring hebben met het registratiesysteem.

7.4.1 Redenen om niet te melden in het veiligheidsdashboard

De exacte vraag die we de respondenten hebben gesteld was wat de reden is dat ze niet tot nauwelijks arbo-onveilige situaties in het veiligheidsdashboard van railAlert hebben ingevoerd. We hebben dit bewust geformuleerd als 'niet tot nauwelijks' omdat een aantal bedrijven vóór vier jaar geleden nog wel arbo-onveilige situaties invoerde.

De vraag is door alle (overgebleven) 13 respondenten beantwoord. De rode lijn in de argumenten om niet tot nauwelijks te melden, zie ook tabel 7.4, is dat er volgens de respondenten geen arbo-onveilige situaties zijn die relevant zijn voor railAlert (niet spoor-gerelateerd) en het te tijdrovend is, ook door het format van het veiligheidsdashboard.

Tabel 7.4: Uit een analyse van het veiligheidsdashboard blijkt dat uw bedrijf niet tot nauwelijks arbo-onveilige situaties in het veiligheidsdashboard invoert. Wat is daarvan de reden? (N=13) (Tussen haakjes hebben we in de tweede kolom nog een keer het aantal meldingen opgenomen dat intern bij het betreffende bedrijf zijn gemeld.) Aan het bedrijf waar een (*) achter het antwoord staat, hebben we nog wat aanvullende vragen kunnen stellen voor wat meer duiding van het antwoord.

Respondent/type bedrijf		Antwoord
1	WPB-bedrijf (6, 13, 8)	'Nalatigheid, het is nog altijd geen gewoonte geworden. Indien er "grotere" voorvallen/ incidenten of als er ongevallen plaatsvinden gebeurt dit wel. Bij kleinere zaken schieten we inderdaad ter kort. Ik vind het dashboard ook niet zo handig om in te vullen (dit is zeker geen geldig excuus maar weegt wel mee)'
2	WPB-bedrijf (15 ,18, 17)	'Omdat wij nagenoeg altijd voor een aannemer werken komt de melding bij railAlert via de aannemer binnen, anders zijn de meldingen dubbel. Daarnaast is het ook de tijd die het kost om een dergelijke melding te doen die het proces soms belemmert'
3	WPB-bedrijf (2, 2, 2)	'Ze zijn er niet en/of worden niet gemeld'
4	WPB-bedrijf (3, 5, 3)	'Wij hanteren een eigen KAM-systeem, onveilige situaties worden direct met medewerkers en aannemende partij gecommuniceerd. Wanneer de onveilige situatie direct spoor-gerelateerd is wordt deze melding naar RailAlert geëscaleerd'
5	WPB-bedrijf (5, 6, 6)	'Niet of nauwelijks lijkt me niet correct. Systeem werkt te omslachtig' (*)
6	Eigen adviesbureau voor bouw en infra (300, 300, 300)	'Geen idee. Heeft geen beeld bij het nieuwe veiligheidsmanagement denk ik nadat ik met pensioen ben gegaan'
7	Ingenieursbureau (34, 12, 35)	'De onveilige situaties zijn meestal niet van onze eigen medewerkers of ze voldoen niet aan de criteria die door RailAlert zijn gesteld'

8	Boorbedrijf (3, 4, 11)	'Omdat wij relatief weinig werk uitvoeren voor het spoor. En nog geen meldingen hebben die spoor-gerelateerd zijn.'
9	Boorbedrijf (10, 12, 8)	'Geen ongevallen' (*)
10	Allround aannemer (4, 4, 1)	'Gezien overvolle agenda en tijd die dit in beslag neemt verdwijnt deze actie naar de achtergrond. Daarbij komt dat de oorzaken niet spoor-gerelateerd zijn (zou ook op een andere bouwplaats gebeurd kunnen zijn)'
11	WPB-bedrijf & personeelsteller (2, 2, 2)	'Deze voeren wij in ons eigen systeem en bij onze opdrachtgevers in. Ook behandelen wij deze onderwerpen in toolboxen, enz. Er zijn te veel verschillende platforms waar we van alles in kunnen vullen waardoor het troebel wordt wie wat waar gemeld wil hebben'
12	Personeelsteller & spoor(onder)aannemer (7, 9, 12)	'De meldingen die wij krijgen vanuit ons bedrijf zijn niet alleen spoor-gerelateerd. Wij voeren ook werkzaamheden uit die niet spoor-gerelateerd zijn (transport of werkzaamheden met onze machines buiten het spoor.) Een deel van de meldingen komt voort uit niet spoor-gerelateerde meldingen. Deze hebben wij niet doorgegeven. Daarnaast hebben wij er ook vaak niet aan gedacht om dit door te geven. Om dit voortaan te voorkomen hebben wij ons protocol t.a.v. het verwerken van interne meldingen zodanig aangepast dat hierin is opgenomen om spoor-gerelateerde meldingen aan te geven in het veiligheidsdashboard van RailAlert'
13	Spooraannemer & onderaannemer (0, 0, 0)	'Omdat wij geen meldingen krijgen'

Enkele verdiepende gesprekken

Het antwoord van respondent 9 gaf aanleiding om te vragen om een nadere toelichting. Met zijn antwoord 'geen ongevallen' bedoelde hij dat er geen spoor-gerelateerde arbo-onveilige situaties in de periode 2019-2021 hebben plaatsgevonden. In zijn geval zijn dit situaties die optreden bij boringen onder het spoor. De opgegeven arbo-onveilige situaties betroffen boringen elders zoals onder snelwegen.

Tot twee jaar geleden was respondent 5 nog een trouwe melder. Op enig moment kreeg hij vragen vanuit ProRail over een incident dat hij had ingevoerd in het veiligheidsdashboard, en constateerde daarmee dat ProRail inzage in de data van railAlert heeft. Uit onvrede, zo liet de respondent in een interview dat in een eerdere fase in het kader van dit onderzoek heeft plaatsgevonden weten, heeft de respondent daarom vrijwel geen meldingen meer ingevoerd in het veiligheidsdashboard. De respondent (of beter: zijn bedrijf) is daardoor onterecht ingedeeld bij de niet-melders, iets wat ook door de respondent zelf terecht wordt opgemerkt. We hebben besloten om zijn antwoorden toch mee te nemen bij de niet-melders aangezien beide vragenlijsten alleen afwijken op het onderdeel 'veiligheidsdashboard' en we alleen voor bovenstaande specifieke vraag door een onjuiste indeling een niet passend antwoord hebben geïntroduceerd. Voor het overall-beeld zal dit geen consequenties hebben.

Respondent 6 verwees in zijn antwoord ook nog naar een groot bouwbedrijf (wat we i.v.m. de anonimiteit hier hebben weggelaten). Hierdoor kwamen zijn eerdere antwoorden echter in een wat ander licht te staan.

Zijn antwoord doet vermoeden dat de respondent als adviseur (want opgegeven: eigen adviesbureau) wordt ingehuurd door het bouwbedrijf en dat hij de vragenlijst 'namens' dit bouwbedrijf heeft ingevuld. Daar waar in deze paragraaf steeds staat 'eigen adviesbureau' zou dit dan gelezen moeten worden als 'bouwbedrijf'.

7.4.2 Gebruiksvriendelijkheid veiligheidsdashboard

Aan de respondenten is gevraagd of zij wel eens hebben ingelogd op (de meldapplicatie van) het veiligheidsdashboard. 11 van 13 respondenten hebben deze vraag bevestigend beantwoord.

Aan de 11 respondenten die hebben aangegeven wel eens te hebben ingelogd, hebben we vervolgens de vraag gesteld wat zij vinden van de gebruiksvriendelijkheid.

Gemiddeld wordt de gebruiksvriendelijkheid van het veiligheidsdashboard door de respondenten beoordeeld met een 6,5. Deze respondenten beoordelen de gebruiksvriendelijkheid dus opvallend genoeg met een hoger cijfer dan de wel-melders (5,7).

Grappig genoeg hebben 2 respondenten aangegeven dat ze geen oordeel kunnen geven omdat 'het al enige tijd geleden is dat hij in het systeem heeft gekeken' en 'ik ben pas hiervoor benaderd en heb nog geen ervaring' terwijl ze het systeem wel hebben beoordeeld met een 5 respectievelijk een 7.

Slechts één persoon heeft het systeem met een dikke onvoldoende (3) beoordeeld omdat 'we alles moeten invullen terwijl wij dat zelf ook al doen'.

De overige respondenten gaven als toelichting (met tussen haakjes de beoordeling):

- 'Het een duidelijk dashboard, maar kan zelf geen wachtwoord resetten/instellingen wijzigen' (6) Tijdens het verdiepende gesprek heeft de respondent, die in 2017/2018 nog wel arbo-onveilige situaties in het veiligheidsdashboard plaatste, zijn antwoord nader toegelicht. 'Het opvragen bij railAlert van een nieuw wachtwoord gaat weliswaar redelijk snel maar het enkele dagen moeten wachten betekent toch dat je niet op het moment dat het je dan uitkomt in het veiligheidsdashboard kunt.' Meer in zijn algemeenheid vindt hij dat het de gebruiksvriendelijkheid het veiligheidsdashboard ten goede komt als het bedrijf zelf gegevens kan aanpassen, bijvoorbeeld ook bij het wisselen van accounthouders.
- 'Voldoende uitgebreid. Je kunt al je informatie er wel in kwijt' (8).
- 'Onoverzichtelijk wat betreft inhoud meldingen aangaat' (5).
- 'Duidelijk in gebruik' (7).
- 'Blijft lastig en we weten niet of er dubbel meldingen worden meegenomen bijv. melding door de hoofdaannemer, maar ook door het bedrijf wat door de hoofdaannemer wordt ingehuurd' (8).
- 'Geen problemen met invullen' (9).
- 'Het gedeelte BRF is best lastig voor diverse meldingen maar noodzakelijk om in te vullen omdat anders de melding niet afgerond kan worden. Ik kan me voorstellen dat dit mensen weerhoudt om de melding te doen als het niet een heel duidelijke ongeval/incident met leermogelijkheden betreft' (5).
- 'Het is goed en overzichtelijk, maar kan altijd beter' (8).

7.5 Kwartaalcijfers en jaaroverzichten

7.5.1 Kwartaalcijfers

Ook aan de accounthouders van de niet-meldende bedrijven is gevraagd of zij de overzichten (kwartaalcijfers) die railAlert viermaal per jaar op de website publiceert van de data van het veiligheidsdashboard wel eens bekijken. De vraag is door 13 respondenten beantwoord.

Figuur 7.4 laat zien dat de meeste respondenten de kwartaalcijfers soms wel eens bekijken.

Figuur 7.4: Bekijkt u als accounthouder voor railAlert deze overzichten (kwartaalcijfers) wel eens? (N=13)

Aansluitend is gevraagd of de overzichten (kwartaalcijfers) voldoen aan de verwachtingen van de respondenten. Door 10 (van de 13) respondenten wordt aangegeven dat dit inderdaad het geval is terwijl 3 respondenten dit niet vinden omdat:

- ‘er nog te veel ongevallen op het spoor gebeuren’
- ‘de cijfers hoger zouden moeten zijn n.a.v. wat we zelf zien bij bijvoorbeeld bouwbegeleiding’
- ‘ze [de kwartaalcijfers] onbegrijpelijk zijn’.

7.5.2 Jaarrapporten

Het merendeel van de respondenten (11 van de 13) zegt de jaarrapporten die de resultaten van het veiligheidsdashboard bevatten te ontvangen. Eén respondent heeft geen idee of of hij de jaarrapporten opgestuurd krijgt, de andere respondent ontvangt deze jaarrapporten niet.
Aan de 11 respondenten is gevraagd of zij deze jaarrapporten ook lezen: 4 van hen zegt dit altijd te doen, 5 respondenten doet dit soms, één respondent doet dit regelmatig en één respondent doet dit nooit.

Figuur 7.5: Leest u deze jaarrapporten? (N=11)

Aan de 10 respondenten die de jaarrapporten zeggen altijd, regelmatig of soms te lezen, is gevraagd of de jaarrapporten ook voldoen aan hun verwachtingen. 8 respondenten geven aan dat dit het geval is, 2 respondenten geven aan van niet omdat 'de jaarrapporten onbegrijpelijk zijn' en 'omdat er nog te veel ongelukken op het spoor gebeuren'.
Als laatste is de respondenten gevraagd om tips te geven om (de omgang met) het veiligheidsdashboard te verbeteren. Deze vraag was vanzelfsprekend alleen bedoeld voor de respondenten die wel eens hebben ingelogd op (de meldapplicatie van) het veiligheidsdashboard en enige ervaring hadden. Er zijn door 6 respondenten tips gegeven:

- 'Systeem vereist maken. Alles personeelstellers en werkplekbeveiligers moeten hierin kunnen werken. Wel zo maken dat het volgens de nieuwe standaarden is en er PowerBi oid aan gekoppeld kan worden.'
- 'Inzicht geven per incident. Bijvoorbeeld 1 incident kunnen selecteren en daar de onderliggende oorzaken van kunnen bekijken + de maatregelen.'[33]
- 'De toegang tot het veiligheidsdashboard zelf is niet gebruiksvriendelijk.'
- 'Inhoudelijke meldingen zichtbaar maken waardoor er leermomenten zullen/kunnen ontstaan.'
- 'De bedrijven zijn nu vooral nog intern gericht op het melden en verbeteren. Dit zouden we veel meer samen en met elkaar kunnen doen. Het veiligheidsdashboard biedt deze functie nog niet.'
- 'Het BRF-deel wat flexibeler maken en ook meldingen kunnen afronden als dit deel niet geheel is ingevuld. Ik snap dat je dan niet altijd een volledig beeld hebt, maar nu wordt er ook een keuze gemaakt van iets wat in de buurt komt of men doet de melding niet.'

7.6 Safety alerts en leerpunten

7.6.1 Safety alerts

Net als bij de wel-melders hebben we aan de niet-melders (dezelfde) vragen gesteld over de omgang met de safety alerts die door bedrijven zelf worden opgesteld en door railAlert actief worden verspreid binnen de branche.

In de eerste plaats hebben we gevraagd of hun bedrijf de safety alerts ook ontvangen. Deze vraag is door alle overgebleven 13 respondenten bevestigend beantwoord.

In de tweede plaats hebben we gevraagd wat hun bedrijf doet met de safety alerts die door railAlert worden verspreid. Respondenten konden weer kiezen uit een aantal antwoordcategorieën en konden meerdere antwoorden geven. De vraag is door de 13 respondenten beantwoord.

Figuur 7.6 laat zien dat de meeste bedrijven de safety alerts afhankelijk van het onderwerp soms wel en soms niet verspreiden (8) en indien relevant behandeld worden in bijvoorbeeld een toolbox (8). Eén respondent licht zijn antwoord dat de safety alerts soms wel en soms niet worden verspreid bij de categorie 'anders' toe: 'Ze worden alleen gedeeld wanneer er raakvlakken zijn met ons eigen

[33] De accounthouders kunnen in de meldapplicatie van het veiligheidsdashboard alleen de door henzelf ingevoerde incidenten bekijken. Dit is bij de start van het veiligheidsdashboard afgesproken om zo de anonimiteit te kunnen garanderen; er mochten geen details zichtbaar worden gemaakt over de incidenten van de concullega's.

werk. Wij mogen namelijk niet aan het spoor zitten waardoor ze niet altijd nuttig zijn om te delen.' De andere respondent die 'anders' heeft 'aangevinkt merkt op dat safety alerts naar een verkeerd mailadres worden gestuurd, namelijk naar de afdeling facturen.

Figuur 7.6: Wat doet uw bedrijf met de safety alerts die door railAlert worden opgestuurd? (N=13)

Ook zijn de respondenten gevraagd de kwaliteit van de safety alerts te beoordelen met een cijfer. Het gemiddelde cijfer van de 13 respondenten is een 7,3, waarbij het hoogste cijfer dat is gegeven een 9 is en het laagste cijfers een 6.

Uit de toelichting blijkt dat de respondenten die een hoge waardering gaven vinden dat *als* de safety alerts voor hen relevant zijn, ze ook de juiste informatie geven die ook nog eens duidelijk en bondig is verwoord. Het feit dat slechts een enkele safety alert voor hen relevant was, was voor een enkeling juist de aanleiding om een iets lagere beoordeling te geven. Ook werd als toelichting op de beoordeling aangegeven (met tussen haakjes de beoordeling):

- 'Soms een paniek antwoord wat niet strookt met het NVW' (6).
- 'De urgentie van sommige zaken in relatie tot de titel 'safety alert' is soms wat overdreven' (7).
- 'De informatie is duidelijk. Het is wel heel erg uitvoeringsgericht. Het zou mooi zijn als er ook lessen worden verspreid over veiligheid in het ontwerp' (9).
- 'Het kan beter en pakkender voor anderen' (7).

Als laatste is de respondenten gevraagd om tips te geven om de omgang met safety alerts te verbeteren. Er werd door 6 respondenten tips gegeven:

- 'Jaarlijks safety alerts verzamelen, bundelen en trends signaleren.'
- 'Zo doorgaan. De belangrijkste eruit pikken, niet te veel uitsturen dan wordt het niet meer gelezen.'

- ‘Misschien is het een idee om bedrijven te helpen herinneren aan het dashboard. Middels een opmerking onder aan de safety alert? Er zijn momenteel zoveel online portalen, dat wanneer je weinig incidenten hebt dit op den duur makkelijk vergeten kan worden.’
- ‘Kijk goed of iets een "alert" moet zijn of dat er ook zaken bestempeld kunnen worden als Tips of Leerpunten.’
- ‘Ook richten op ontwerp, niet alleen op uitvoering van werkzaamheden.’
- ‘Zorg dat ze in iedere bouwkeet worden opgehangen zodat er makkelijker kennis van wordt genomen. Vergeet daarbij vooral niet de niet spoor-gerelateerde bedrijven die voor ProRail werken, zoals vele civiele aannemers.’

7.6.2 Leerpunten

Als laatste zijn ook aan de niet-melders enkele vragen gesteld over de leerpunten die vooral gericht zijn op het versterken van het veiligheidsbewustzijn.

Aan de respondenten is gevraagd of hun bedrijf deze leerpunten die door railAlert namens de railinfrabedrijven worden verspreid ook ontvangen. De vraag is weer door 13 respondenten beantwoord. 9 van de 13 respondenten geven aan de leerpunten te ontvangen, 3 respondenten hebben geen idee en één respondent geeft aan de leerpunten van railAlert niet te ontvangen.

Aan de 9 respondenten die hebben aangegeven de leerpunten te ontvangen, is gevraagd wat hun bedrijf met deze leerpunten doet. De respondenten konden bij deze vraag ook weer kiezen uit een aantal antwoordcategorieën en meerdere antwoorden geven. Uit figuur 7.7 blijkt dat de meeste leerpunten indien relevant worden behandeld in bijvoorbeeld een toolbox (5) en afhankelijk van het onderwerp soms wel en soms niet worden verspreid (5). Ook heeft één respondent ‘anders’ aangevinkt; deze respondent geeft aan dat ‘indien deze leerpunten van toepassing zijn op de werkzaamheden, ze gedeeld worden.’

Figuur 7.7: Wat doet uw bedrijf met de leerpunten die door railAlert worden opgestuurd? (N=9)

De kwaliteit van de leerpunten wordt door de 9 respondenten gemiddeld beoordeeld met een 7,2. Het hoogste cijfers is een 8 en het laagste cijfer een 6. De respondenten geven in hun toelichting aan dat de leerpunten duidelijk zijn opgesteld en dat het extra input geeft om het risicobewustzijn te verhogen. Ook geeft een respondent aan ‘je punten tegenkomt waar je toch in het vervolg je les uit kunt halen’. Een andere respondent benadrukt: ‘Let goed op dat het "waardige" documenten blijven, soms worden er zaken verspreid die voor ons niet van toepassing zijn.’

Als laatst zijn de respondenten gevraagd om tips te geven om de omgang met leerpunten te verbeteren. Door twee respondenten is dit ook gedaan. Een respondent geeft als tip om in de leerpunten ‘ook meer te focussen op het ontwerp’. De andere respondent geeft aan dat het handig zou zijn als er foto’s worden toegevoegd.

8 Opbrengst online enquête uitvoerende spoorwerkers

8.1 Inleiding

De vragenlijst die online is uitgezet onder uitvoerende spoorwerkers die zelf regelmatig in of nabij het spoor werken, bestond uit 11 vragen verdeeld over twee onderdelen:

- Een **algemeen** onderdeel waarin we de respondenten hebben gevraagd naar hun hoofdfunctie, of dit vooral een binnen- en/of buitenfunctie is, binnen welk vakgebied de respondenten hun werkzaamheden uitvoeren en wat de aard van hun dienstverband is.
- Een **inhoudelijk** onderdeel waarin we enkele vragen hebben gesteld over de wijze waarop de respondenten arbo-onveilige situaties intern melden.

Aanvullend hebben we nog 5 extra vragen gesteld aan een aparte uitvoerende doelgroep van uitvoerenden, de zogeheten meewerkend verantwoordelijken (denk aan: uitvoerders, ploegleiders of meewerkend werkverantwoordelijke). De resultaten staan beschreven in paragraaf 8.4.

8.1.1 De dataset

De vragenlijst is ingevuld door 1.109 respondenten.[34] Daarvan hebben 702 respondenten de vragenlijst *volledig* ingevuld. De overige 407 respondenten hebben dus één of meerdere vragen niet beantwoord.

We hebben ervoor gekozen om alleen de antwoorden van de respondenten te analyseren die één of meer vragen uit het *inhoudelijke deel* hebben beantwoord. Onze dataset beperkt zich dan tot N=782 vragenlijsten. We geven steeds per vraag aan wat het totaal aantal respondenten is dat de betreffende vraag heeft beantwoord.

Een deel van de ‘uitgesloten’ respondenten (249) heeft er niet zelf voor gekozen om geen inhoudelijke vragen meer te beantwoorden. Aangezien we de vragenlijst naar een geselecteerde doelgroep uit een grote mailingslist van railAlert hebben moeten sturen, hadden we een vraag opgenomen om de mensen die hun (hoofd)functie vooral beoordeelden als een binnenfunctie uit te sluiten. In de introductie hadden we weliswaar nadrukkelijk aangegeven dat de vragenlijst alleen bedoeld was voor ‘mensen die **zelf regelmatig spoorse werkzaamheden buiten**, in of nabij het spoor, uitvoeren’ maar we konden niet uitsluiten dat mensen daar overheen zouden lezen en in hun enthousiasme de vragenlijst toch zouden invullen. Door 249 respondenten werd inderdaad aangegeven dat zij vooral hun werkzaamheden binnen uitvoeren, waarna de vragenlijst voor hen werd afgebroken. Het ging bijvoorbeeld om werkvoorbereiders, KAM-managers, projectleiders of -managers, verkeersleiders, stafmedewerkers, bouwmanagers en directieleden.

[34] 116 respondenten hebben de vragenlijst alleen geopend en hebben we onmiddellijk uit onze dataset verwijderd.

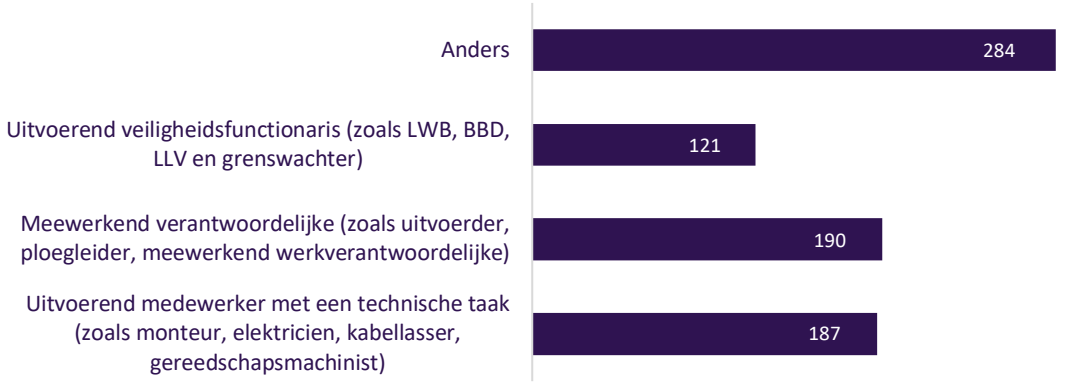
8.2 Uitvoerende spoorwerkers: algemeen

8.2.1 Wat is uw hoofdfunctie en is dit vooral een binnen- en/of buitenfunctie?

In de eerste plaats hebben we de respondenten gevraagd naar hun hoofdfunctie en of dit overwegend een binnen- en/of buitenfunctie betreft. Zoals gezegd had deze laatste vraag mede tot doel om de mensen waarvoor de vragenlijst niet was bedoeld uit te sluiten.

Voor de vraag naar hun hoofdfunctie konden de respondenten kiezen uit een aantal antwoordcategorieën, maar ze konden maar één antwoord aanvinken. Het resultaat is te lezen in figuur 8.1a.

Figuur 8.1a: Wat is uw hoofdfunctie? (N=782)



Bestudering van de antwoorden in de categorie ‘anders’ leert dat 61 respondenten feitelijk één van de inhoudelijke antwoordcategorieën hadden moeten aanvinken. Zo werd er bijvoorbeeld als anders benoemd: grenswachter, monteur EV, (hoofd)monteur seinwezen, hoofduitvoerder, meewerkend verantwoordelijke. We hebben deze 61 antwoorden daarom uit de categorie ‘anders’ gehaald en in een van de drie opgegeven categorieën geplaatst.

Verder bleek dat respondenten in de categorie ‘anders’ ook functies hadden opgegeven die duidelijk niet onder de doelgroep van de enquête vielen, maar zich zelfzelf niet hadden uitgesloten omdat zij hun functie zowel als binnenfunctie als buitenfunctie beoordeelden. Feitelijk ging het toch om een binnenfunctie: KAM-coördinator, bouwmanager, VGCO/VGCU, treindienstleider, (afdelings)manager, veiligheidskundige, werkvoorbereider, projectvoorbereider, incidentonderzoeker en ontwerper. Totaal zijn op die manier 96 vragenlijsten ingevuld die we alsnog uit onze dataset hebben gehaald.

Ook viel op dat 56 inspecteurs en toezichthouders de vragenlijst hebben ingevuld. Het gaat vooral om inspecteurs die werkzaam zijn bij een opdrachtgever (vooral ProRail) of bij een ingenieursbureau. Ook voor deze doelgroep was de vragenlijst feitelijk niet bedoeld. Toch kan het nog wel interessant zijn om de antwoorden van deze specifieke doelgroep te analyseren. We hebben voor deze

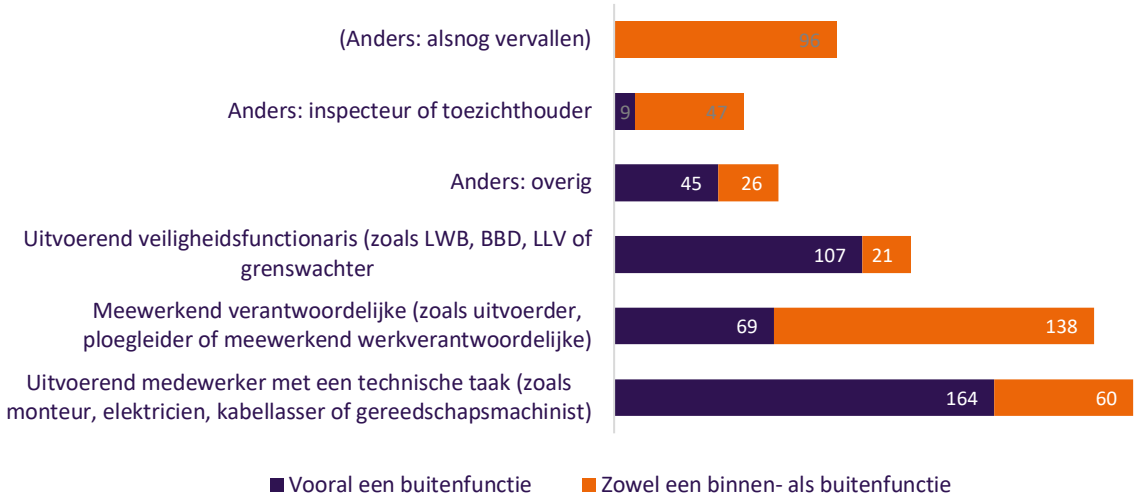
respondenten daarom een aparte categorie gemaakt (zie ook figuur 8.1b) en de analyse is te vinden in paragraaf 8.5.

Onze definitieve dataset bestaat daarmee uit N = 630[35] respondenten.

De functies van de 71 overgebleven respondenten in de categorie 'anders' zijn bijvoorbeeld: chauffeur, laborant, machinist, kraanmachinist, installatiedeskundige, landmeter, stationsreiniger en maatvoerder.

Het resultaat van de (deels) heringedeelde antwoorden op de vraag 'wat is uw hoofdfunctie?' is te lezen in figuur 8.1b. Ook is te zien dat het merendeel van zowel de uitvoerend medewerkers met een technische taak als de uitvoerend veiligheidsfunctionarissen een overwegend buitenfunctie hebben. Merk op dat dit niet geldt voor de inspecteurs.

Figuur 8.1b: Wat is uw hoofdfunctie?
(na herindelen, N=630; meerdere antwoorden mogelijk)



8.2.2 Vakgebied waarin de werkzaamheden plaatsvinden

De respondenten is ook gevraagd binnen welk vakgebied zij hun werkzaamheden *vooral* uitvoeren. De respondenten konden uit een aantal antwoordcategorieën kiezen. Ze konden maar één antwoord aanvinken omdat de vraag bedoeld was voor de hoofdfunctie (vandaar de toevoeging 'vooral' in de vraag). De vraag is door alle N=630 respondenten beantwoord (dit is dus exclusief de inspecteurs & toezichthouders).

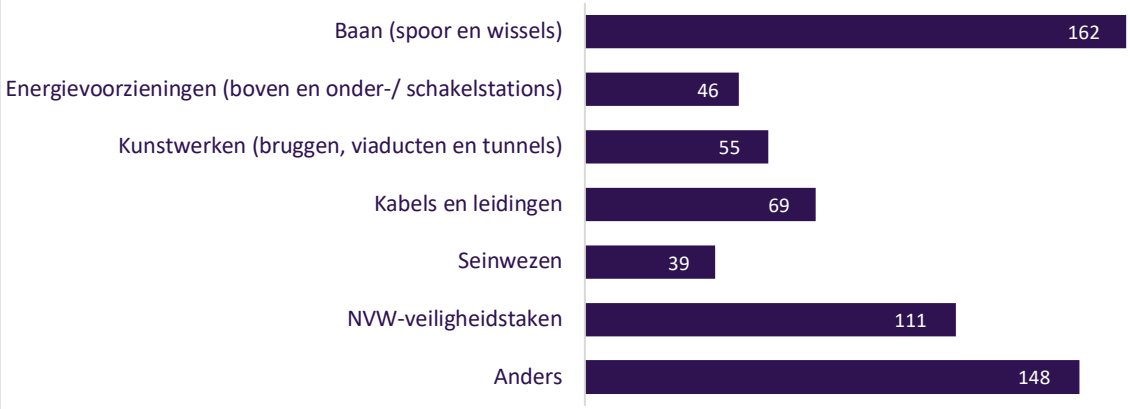
Figuur 8.2 laat zien dat de meeste respondenten hun (hoofd)werkzaamheden binnen 'baan' (162) en 'NVW-veiligheidstaken' (111) uitvoeren.

[35] = 782 – 96 – 56.

148 (van de 630) respondenten gebruikten de categorie ‘anders’ om aan te geven dat zij hun werkzaamheden binnen de volgende vakgebieden uitvoeren zoals: incidenten op het spoor, telecom, installaties, arbo en milieu, groenvoorziening, brandveiligheid, surveillance, omgevingsbeheer van stations en perrons, verbouwing, schoonmaakwerkzaamheden station en onderhoud van stations. Een enkeling had daarbij overigens een van de genoemde categorieën moeten aanvinken bijvoorbeeld bij ‘laagspanning’, ‘aarding’ of ‘kabels en leidingen welke het spoor kruizen’ (allen vallend in de categorie Energievoorziening).

Ook hebben 14 respondenten de categorie ‘anders’ gebruikt om aan te geven dat ze vooral werkzaam zijn binnen meerdere van de opgegeven antwoordcategorieën.

Figuur 8.2: Binnen welk vakgebied voert u uw werkzaamheden *vooral* uit? (N=630; meerdere antwoorden mogelijk)



8.2.3 Aard dienstverband

Als laatste hebben we als algemene vraag gesteld wat de aard van het dienstverband van de respondent is bij de uitvoering van zijn hoofdfunctie. De vraag is door 574 respondenten (dit is exclusief de inspecteurs/toezichthouders) beantwoord.

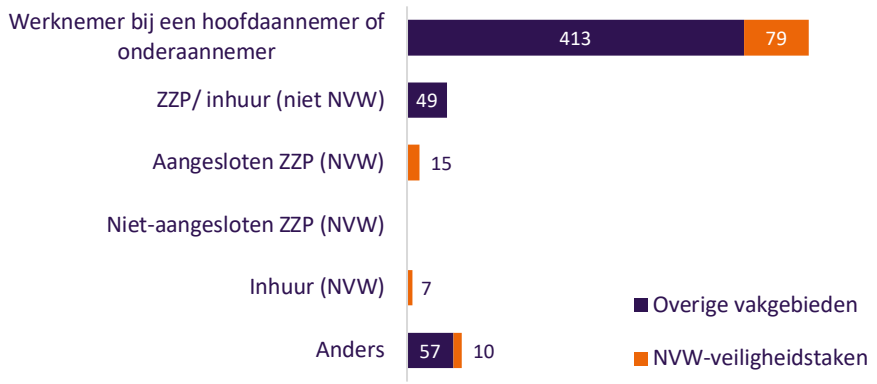
De respondenten konden uit een aantal antwoordcategorieën kiezen waarbij ze maar één antwoord mochten aanvinken. De respondenten uit de categorie ‘uitvoerend veiligheidsfunctionarissen’ konden uit iets andere categorieën kiezen dan de respondenten die werkzaam zijn in een ander vakgebied. De reden daarvoor is dat werkplekbeveiligingsbedrijven (die de NVW-veiligheidsfunctionarissen leveren) voor hun ZZP-ers ook nog onderscheid maken naar ‘aangesloten ZZP-ers’ en ‘niet-aangesloten ZZP-ers’ (vergelijk paragraaf 6.2.3).

Figuur 8.3 laat zien dat de respondenten vooral werkzaam zijn bij een hoofdaannemer of onderaannemer. Er zijn geen respondenten die als niet-aangesloten ZZP-er hun werkzaamheden uitvoeren.

Van de 152 respondenten die 'anders' hebben aangevinkt, hebben er 60 aangegeven werkzaam te zijn bij ProRail of RET. Verder valt op dat ook nu weer respondenten waren die feitelijk een van de genoemde categorieën hadden moeten aanvinken; zo hebben 11 respondenten het bedrijf waarvoor ze werkzaam zijn ingevuld (zoals Volkerrail en AssetRail), of hebben 'hoofdaannemer', 'onderaannemer' of 'inhuur' ingevuld.

Andere antwoorden die bij 'anders' zijn gegeven (en feitelijk geen antwoord op de vraag zijn) zijn bijvoorbeeld: ingenieursbureau, inspecteur railAlert, overheidsdienst, architectenbureau, certificatie-instelling, schoonmaakbedrijf ICS, uitzendkracht, loondienst en in vaste dienst.

Figuur 8.3: Wat is de aard van uw dienstverband bij de uitvoering van uw hoofdfunctie? (N=630)



8.3 Uitvoerende spoorwerkers: het melden

8.3.1 Situaties die gemeld moeten worden

De antwoorden op de vraag 'welke type arbo-onveilige situaties moet u melden?' zijn verwerkt in figuur 8.4. De respondenten konden uit meerdere antwoordcategorieën kiezen en mochten daarbij meerdere antwoorden aanvinken (met uitzondering van het antwoord 'geen idee'). Deze vraag is door alle 630 respondenten beantwoord.

Uit figuur 8.4 blijkt, uitgaande van N=630, dat de respondenten niet alle arbo-onveilige situaties hoeven te melden. Zo hoeven volgens 44 respondenten er geen gevaarlijke situaties gemeld te worden en volgens 155 respondenten geen ongevallen met alleen materiele schade.[36] Een kleine

[36] Ongevallen met alleen materiele schade (tijdens spoorse werkzaamheden) worden als arbo-onveilige situaties gezien omdat er een potentieel gevaar voor werknemers bestaat.

meerderheid (347, wat overeenkomt met 55%) heeft alle categorieën ingevuld (met uitzondering van de categorie ‘anders’).

Figuur 8.4: Welke type arbo-onveilige situaties moet u melden?
(N=630; meerdere antwoorden mogelijk)

10 respondenten hebben aangegeven geen idee te hebben of zij arbo-onveilige situaties moeten melden. Alle 10 de respondenten zijn werknemer bij een hoofdaannemer of onderaannemer.[37]
6 (van de 10) respondenten die geen idee hebben zijn werkzaam in het vakgebied Baan.
17 respondenten hebben de categorie ‘anders’ aangevinkt om te benadrukken dat ofwel alles ofwel enkele (soms) andere situaties ook gemeld moeten worden:

- ‘Omgevingsgevaar, struikelgevaar, elektrisch gevaar, ontsporing en aanrijding gevaar. Eigenlijk nog tientallen gevaren’ (uitvoerend veiligheidsfunctionaris).
- ‘Alles wat niet conform de werkinstructie gebeurt’ (uitvoerend veiligheidsfunctionaris).
- ‘Gevaarlijke situaties als obstakels, achtergebleven materialen vanuit project, slecht of niet bereikbaar gebied wat op de dag bereikbaar zou moeten kunnen zijn’ (meewerkend verantwoordelijke).
- ‘Niet de juiste keuring op machines, personeel geen gereedschapsmachinist bij machine bedienen, werkbak aan krol bedienen vanaf beneden en niet uit de werkbak’ (uitvoerend medewerker met technische taak, ZZP/inhuur).
- ‘Alle situaties melden die gevaarlijk kunnen zijn en/of worden’ (meewerkend verantwoordelijke).
- ‘Gevaarlijke stoffen’ (meewerkend verantwoordelijke).
- ‘Milieu-delicten en housekeeping’ (meewerkend verantwoordelijke).

[37] Hun functie is: uitvoerend medewerkers (4), meewerkend verantwoordelijke (3) en anders (werknemer, kraanmachinist en bodemonderzoeker).

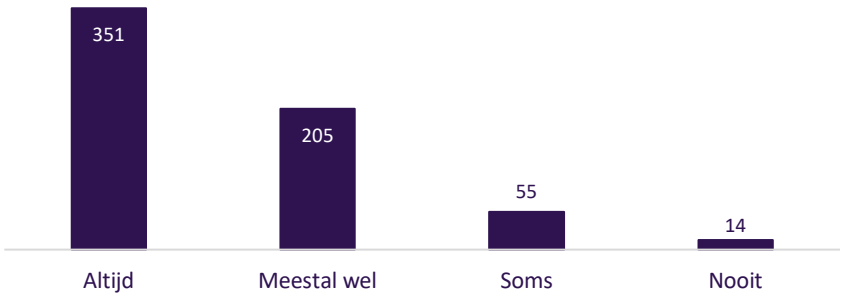
Verschillende respondenten gebruikten deze antwoordcategorie om op te merken dat het niet duidelijk is waar of bij wie er gemeld moet worden.

8.3.2 Meldingsbereidheid

Aan de respondenten is gevraagd of ze een arbo-onveilige situaties die ze zelf meemaken of zien ook melden. De respondenten konden één antwoord kiezen uit vier vooraf gegeven antwoordcategorieën (zie ook figuur 8.5). De vraag is door bijna alle respondenten (625) beantwoord.

Een krappe meerderheid (56%) heeft aangegeven altijd melding te maken van een arbo-onveilige situatie die ze zelf zien of meemaken. Dat betekent dat 44% van de respondenten zegt arbo-onveilige situaties niet altijd te melden. Een hele kleine minderheid (2%) zegt dit nooit te doen.[38]

Figuur 8.5: Indien u een arbo-onveilige situatie meemaakt of ziet, meldt u deze dan ook? (N=625)



Tabel 8.1 laat zien dat de uitvoerend veiligheidsfunctionarissen en respondenten in de categorie 'anders' relatief vaker altijd melden dan de uitvoerend functionarissen met een technische taak en meewerkend verantwoordelijken die relatief ongeveer even vaak altijd melden.

Tabel 8.1: Absolute aantallen (en percentages) wel/niet altijd melden per categorie	**Uitvoerend technisch**	**Meewerkend verantwoor-delijke**	**Uitvoerend veiligheid**	**Anders**
Altijd melden	117 (53%)	110 (54%)	78 (61%)	46 (65%)
Niet altijd melden (meestal niet, soms en nooit)	105 (47%)	94 (46%)	50 (39%)	25 (35%)
TOTAAL	222 (100%)	204 (100%)	128 (100%)	71 (100%)

[38] Het gaat om: 5 uitvoerende medewerkers met een technische taak, 4 meewerkend verantwoordelijken, 1 veiligheidsmedewerker en een chauffeur autolaadkraan, een chauffeur/kraanmachinist, een kraanmachinist en een IB-medewerker.

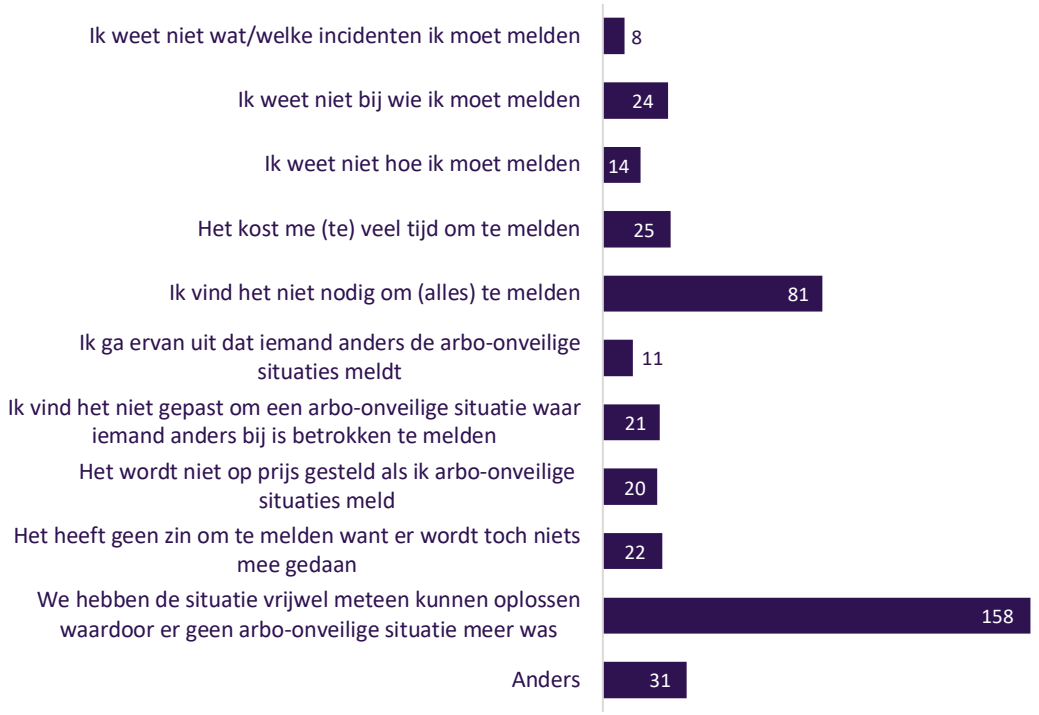
8.3.3 Redenen om niet te melden

Aan de respondenten die hebben aangegeven ‘meestal wel’, ‘soms’ en ‘nooit’ arbo-onveilige situaties te melden (N=274), is gevraagd wat de reden is om een arbo-onveilige situatie niet te melden. De respondenten konden weer kiezen uit een aantal antwoordcategorieën en konden meerdere antwoorden aanvinken. De vraag is beantwoord door 253 respondenten.

In figuur 8.6 is te lezen dat het vaakst als reden om niet te melden door de respondenten werd gegeven dat de situatie vrijwel meteen opgelost kon worden waardoor er geen arbo-onveilige situatie meer was (158) en dat ze het niet nodig vinden om (alles) te melden (81; daarvan zijn er 50 respondenten die beide antwoorden hebben gegeven en het dus niet ondenkbaar is dat het tweede antwoord een gevolg is van het eerste antwoord). 48 respondenten hebben ten minste beide antwoorden aangevinkt (en 33 zelfs alleen beide antwoorden) zodat het niet ondenkbaar is dat het meteen oplossen van de situatie een verklaring is voor het ‘niet nodig vinden om te melden’.

De conclusie kan daarmee ten minste zijn dat het medewerkers onvoldoende duidelijk is dat er gemeld moet worden om (beter) te kunnen leren van incidenten.

Figuur 8.6: Wanneer u de arbo-onveilige situatie niet meldt, wat is daarvoor de reden? (N=253; meerdere antwoorden mogelijk)



In tabel 8.2 is een aantal andere redenen te lezen die respondenten hebben opgenomen in de categorie ‘anders’.

Tabel 8.2: Enkele andere redenen om arbo-onveilige situaties niet te melden (met tussen haakjes de functie van de desbetreffende respondent en zijn antwoord op de vraag hoe vaak hij arbo-onveilige situaties meldt).
'Het heeft geen zin om te melden sommige incidenten zijn inherent aan ons werk. Zoals stappen in konijnengaten, enkels verzwikken, werken met en in stof, tijdsdruk en werkdruk' (meewerkend verantwoordelijke / meestal wel)
'Ik spreek direct de mensen aan op hun gedrag zodat ze inzicht krijgen en hun gedrag aan kunnen passen. Bij herhaaldelijk verkeerd gedrag maak ik hiervan melding' (meewerkend verantwoordelijke / meestal wel)
'De mensen er op aanspreken' (meewerkend verantwoordelijke / meestal wel)
'Vaak wordt er weinig mee gedaan en hoor je er niks van terug. Maar meld het over het algemeen wel, kan er een tussendoor slippen qua drukte als het niet een heel hoog niveau van melden heeft' (uitvoerend veiligheidsfunctionaris / meestal wel)
'Ik vind het vaak moeilijk omdat het niet geaccepteerd wordt' (machinemonteur / soms)
'Het zijn volwassenen, geen kinderen' (uitvoerend veiligheidsfunctionaris / nooit)
'Er zijn soms situaties waar je twijfelt om te melden' (uitvoerend veiligheidsfunctionaris / meestal wel)
'Meestal reactie op reacties' (uitvoerend technisch / meestal wel)
'Als er iemand onveilig bezig is spreek ik die aan, en als er direct wat aan gedaan wordt vind ik melden niet nodig' (uitvoerend technisch / meestal wel)
'Er wordt meestal eerst aangesproken met een bijbehorende uitleg, dat is in de meeste gevallen zeer effectief. Gebeurt het nogmaals, dan komt de melding' (uitvoerend veiligheidsfunctionaris / soms)
'De mate van gevaar bepaalt mede de bereidheid tot melden' (uitvoerend technisch / meestal wel)
'Ik werk meestal alleen en heb eigenlijk nog nooit een arbo-onveilige situatie gehad' (meewerkend verantwoordelijke / nooit)
'Mijn taak is toe te zien dat anderen veilig werken, doen ze dit niet leg ik het werk stil. Als zzp-er word ik bij geen enkel overleg betrokken' (uitvoerend veiligheidsfunctionaris /soms)
'Teveel regels díe volgens de arbo veilig zijn maar het ook vaak onveiliger maken c.q. onwerkbaar maken' (uitvoerend technisch /meestal wel)
'Door creëren van angstcultuur van hogerhand en zeker railAlert zelf wordt melden als vervelend beschouwd. Bureaucratie wat lijkt op kwaliteitscontrole van een ziekenhuis is onnodig, vermoeiend, ontmoedigend, ziekmakend en onnodig. Het is leuk voor kantoor kwibussen en controle autisten om hun baantje zeker te stellen' (uitvoerend veiligheidsfunctionaris / soms)
'Als iemand de verkeerde pbm draagt en na aanspreken de goede aantrekt dan vind ik het niet meer nodig dit te melden door aanspreken is het gelijk verholpen' (uitvoerend veiligheidsfunctionaris/ meestal wel)
'Mensen aanspreken en erop wijzen of de werkzaamheden direct stil leggen' (officier van dienst / meestal wel)
'Als er zich iets heeft voorgedaan wordt er altijd naar de bron gekeken (oorzaak), en het komt vaak voor dat de persoon die de arbeid verricht de bron is. Door bijvoorbeeld bij het boren de hand naast de boor te houden en hierbij uit te schieten (en niet zijn boerenverstand gebruikt). Persoon die boort of de technische leider wordt hier wel op afgerekend voor zijn gevoel en gaat het hierop dan ook niet melden' (meewerkend verantwoordelijke /meestal wel)
'Niet iedereen hoeft te melden als je met meerdere mensen bent' (controleren IB /meestal wel)
'Jullie zijn een grote organisatie. In het verleden wel vaker dingen aangegeven. Niets mee gedaan! Waarom de moeite doen?' (waterputten en waterstand controleren / meestal wel)
'Probeer het rechtstreeks op te lossen' (meewerkend verantwoordelijke, meestal wel)

8.3.4 Bij wie en hoe moet er gemeld worden?

Met uitzondering van de respondenten die nooit melden, is aan de respondenten is gevraagd bij wie en hoe zij de onveilige situaties melden. De respondenten konden bij deze vraag ook weer kiezen uit een aantal antwoordcategorieën en ze mochten meerdere antwoorden geven. De vraag is door 583 respondenten beantwoord.

Figuur 8.7 laat zien dat een arbo-onveilige situatie het vaakst wordt gemeld bij een leidinggevende buiten en bij een leidinggevende op kantoor. Het minst wordt gebruikgemaakt van een speciale app van het bedrijf waarvoor de medewerker op dat moment werkt. Dat kan verklaard worden doordat nog niet alle bedrijven met een app werken. De data laten nog wel zien dat 12 van de 89 respondenten (13%) die onveilige situatie melden via de app van het bedrijf waarvoor ze op dat moment werken ZZP-er of inhuur is; het zijn dus vooral medewerkers die in dienst zijn bij een (hoofd)aannemer of onderaannemer die van dit medium gebruikmaken.

De 26 respondenten die 'anders' hebben aangevinkt geven aan dat het melden (ook) via andere kanalen gebeurt zoals bijvoorbeeld via de website, de noodtelefoon, een toetsformulier, een SOS-formulier of de calamiteitentelefoon 'waarna dan eventueel wordt opgeschaald'. Verder worden ook nog andere voorbeelden genoemd waar er gemeld moet worden: bij de opdrachtgever, en soms meer specifiek bij ProRail, de storingscoördinator ('die vervolgen de juiste weg weet en de juiste mensen om de melding aan door te geven'), de treindienstleider of de calamiteitenploeg van Kijfhoek. Een respondent stelt: 'Bij ernstige situaties via leidinggevende of KAM, maar liefst mondeling met betrokkenen om meteen op te lossen'. Verder is er een respondent die de categorie 'anders' benut om zijn onvrede te uiten daar waar het om het melden aan railAlert gaat. Hij stelt dat dit geen enkele toegevoegde waarde heeft.

Figuur 8.7: Bij wie en/of hoe meldt u de onveilige situatie(s)?
(N=583; meerdere antwoorden mogelijk)

Bestudering van de antwoorden in de categorie ‘anders’ laten ook enkele inconsistenties met eerder antwoorden zien, drie voorbeelden:

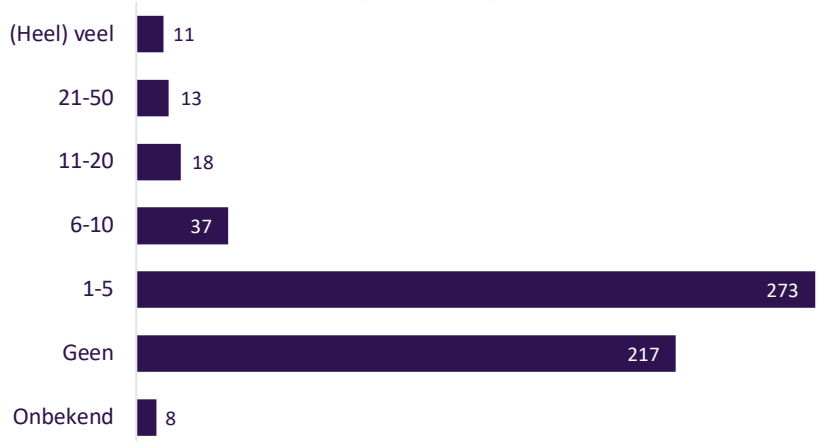
- Een respondent heeft aangegeven geen idee te hebben welke arbo-onveilige situaties er gemeld moeten worden, meldt wel ‘soms’ arbo-onveilige situaties maar heeft op de vraag bij wie en/of hoe hij meldt alleen de categorie ‘anders’ aangevinkt met de uitleg ‘geen idee’.
- Een andere respondent gaf aan altijd te melden, maar antwoordde op de vraag bij wie en/of hoe hij meldt alleen de categorie ‘anders’ aangevinkt met de uitleg ‘nog nooit aan de hand gehad’.
- Een derde respondent gaf aan dat hij meestal wel meldt, maar legt later uit dat ‘het nog nooit nodig is geweest om te melden’.

8.3.5 Arbo-onveilige situaties in 2021 meegemaakt of gezien en gemeld

Aan de respondenten is gevraagd hoeveel arbo-onveilige situaties zij in 2021 naar schatting zelf hebben meegemaakt of gezien. Deze vraag is door 577 respondenten beantwoord.

Figuur 8.8 laat zien dat een ruime meerderheid van de respondenten (85%) geen of minder dan 5 arbo-onveilige situaties hebben meegemaakt of gezien in 2021.

Figuur 8.8: Hoeveel arbo-onveilige situaties heeft u in 2021 naar schatting meegemaakt of gezien? (N=577)



Vervolgens hebben we de respondenten gevraagd hoeveel van deze arbo-onveilige situaties zij naar schatting hebben gemeld. Deze vraag is door 573 respondenten beantwoord.[39]

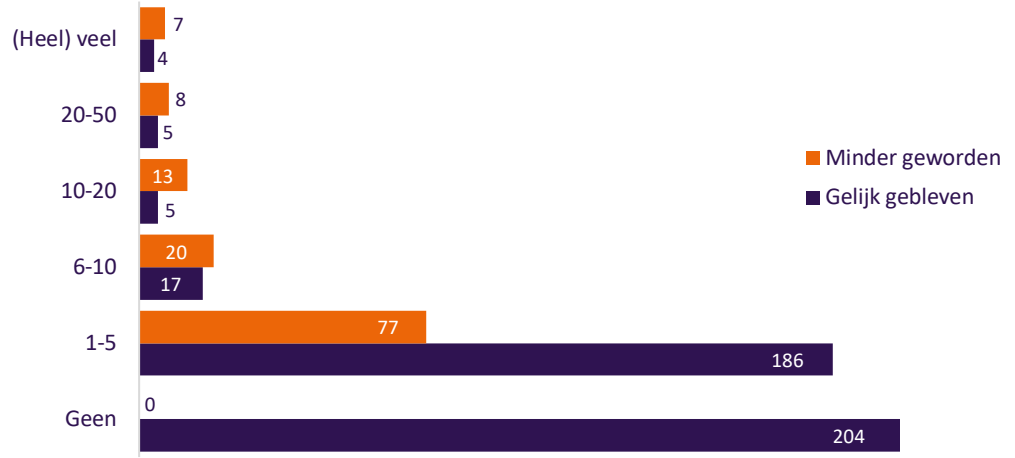
In figuur 8.9 laten we, met uitzondering van de antwoorden in de categorie ‘onbekend’, zien of het aantal opgegeven arbo-onveilige situaties dat in 2021 is gemeld ten opzichte van het aantal situaties dat men heeft meegemaakt of gezien *gelijk* is gebleven (d.w.z. alles is gemeld) en *minder* is

[39] De 4 respondenten die deze vervolgvraag niet hebben beantwoord, antwoordde eerder: ‘onbekend’ (eenmaal), nul (tweemaal) en 4 (eenmaal) waarmee het voor 2 van de 4 respondenten ook begrijpelijk is waarom ze geen antwoord hebben gegeven.

geworden (d.w.z. niet alles is gemeld). De 23 respondenten die opgaven *meer* arbo-onveilige situaties te melden dan dat ze er zelf hebben meegemaakt of gezien, hebben we buiten beschouwing gelaten.[40] Deze respondenten hebben de vraag immers onjuist beantwoord.[41] Dat betekent dat in figuur 8.9 het aantal respondenten N=550 is.

Figuur 8.9 laat zien dat 125 (van de 550) respondenten in 2021 minder incidenten hebben gemeld dan ze in dat jaar hebben meegemaakt of gezien. Kortom, 23% van de respondenten meldde in 2021 niet altijd. Dat betekent meer in zijn algemeenheid dat ten minste 23% niet altijd meldt. Opvallend genoeg komt dit percentage niet overeen met het percentage respondenten dat zegt niet altijd arbo-onveilige situaties te melden: 44% van de respondenten gaf op een eerdere vraag aan 'meestal wel', 'soms' of 'nooit' te melden (zie paragraaf 8.3.2). Daaruit blijkt dat de antwoorden niet altijd even consistent zijn ingevuld.[42]

Figuur 8.9: Hoeveel arbo-onveilige situaties heeft u in 2021 gemeld? (N=550)



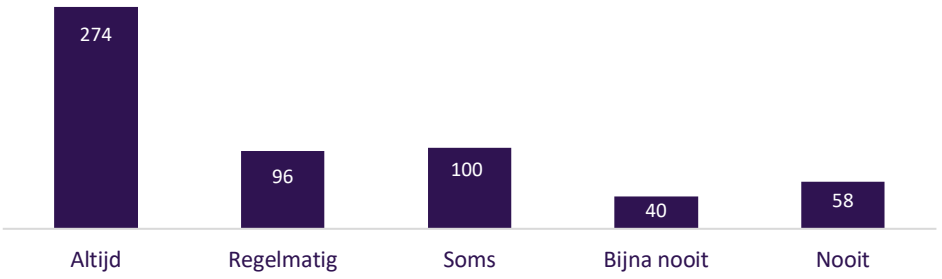
8.3.6 Het ontvangen van een terugkoppeling

De antwoorden op de vraag 'krijgt u ook een terugkoppeling over wat er met uw melding(en) is gedaan?' zijn verwerkt in figuur 10. De vraag is door 568 mensen beantwoord. Ook bij deze vraag konden de respondenten een aantal voorbereide antwoordcategorieën aanvinken.

[40] Het gaat om 13 respondenten in de categorie 'geen' en 10 respondenten in de categorie '1-5'.
[41] Van een van de respondenten kunnen we er zeker zijn dat hij dit bewust heeft gedaan: hij gaf aan 0 arbo-onveilige situaties te hebben meegemaakt of gezien, maar zou er wel 934 hebben gemeld. Dit is dezelfde respondent die ook zijn onvrede over railAlert uitsprak.
[42] Ook laat bijvoorbeeld een nadere analyse zien dat 25 respondenten die op de eerdere vraag of ze bij het meemaken of zien van een arbo-onveilige situatie antwoordde deze altijd te melden (zie paragraaf 8.3.2), in 2021 wel minder situaties hebben gemeld dan zij hebben meegemaakt of gezien. Een ander voorbeeld: van de 14 respondenten die bij dezelfde eerdere vraag hebben aangegeven dat ze nooit melding maken van een arbo-onveilige situatie, hebben 5 respondenten wel een aantal situaties opgegeven die zij in 2021 hebben meegemaakt of gezien. 2 van deze respondenten hebben vervolgens (onjuist) opgegeven dat ze in 2021 melding hebben gemaakt van een aantal van die situaties.

Uit figuur 8.10 blijkt dat 274 respondenten (dat is 48%) altijd een terugkoppeling krijgen over wat er met hun melding(en) is gedaan, terwijl 58 respondenten (dat is 10%) stelt dat zij nooit een terugkoppeling krijgen. Uit de laatste vraag waarin we de respondenten hebben gevraagd naar suggesties voor verbeteringen (zie hieronder), maar ook uit de interviews, komt naar voren dat het geven van een terugkoppeling een belangrijke motivatie zou zijn om medewerkers te laten melden.

Figuur 8.10: Krijgt u ook een terugkoppeling over wat er met uw melding(en) is gedaan? (N=568)



8.3.7 Suggesties voor verbeteringen

Als laatste zijn de respondenten gevraagd of zij nog suggesties hebben om het interne meldproces te verbeteren. Door 109 respondenten is aan dit verzoek voldaan. We noemen hier een aantal suggesties die vaker, maar dan in andere bewoordingen, voorkomen en relevant zijn voor het verhogen van de meldingsbereidheid:

- Eén brede branche app die makkelijk toegankelijk is, bijvoorbeeld in beheer bij railAlert. ‘Dus niet via aannemer, werkgever, etc. Zo weet de medewerker ook dat er wat meegedaan wordt en dat er niets onder het tapijt geschoven wordt.’
- Het melden van arbo-onveilige situaties gebruiksvriendelijker, makkelijkere, korter, overzichtelijker, simpeler en toegankelijker maken.
- Verplicht stellen van het doen van meldingen. ‘Want de tijd van foei is voorbij’.
- Duidelijke uitleg van het meldproces (waar, hoe, wat, wanneer er gemeld moet worden).
- Het onderwerp bespreekbaar maken waardoor mensen geen drempel ervaren om te melden, bijvoorbeeld ‘dat ze geen schaamte voelen om zaken te melden’, ‘dat mensen ook mogen melden vanuit de hoofdaannemer’ en ‘meldingen serieus nemen’.
- Veranderen van de meldingscultuur. Bijvoorbeeld ‘omdat heel veel collega’s ervaren dat melden het verraden van collega’s is’. Ook wordt daarom een aantal keer voorgesteld om het melden anoniem te maken. ‘Je kunt nooit de hand bijten die je voedt. Dan sterf je van de honger…’
- (Sneller) terugkoppelen wat er met een melding is gebeurd. ‘Want waarom zou je anders nog melden?’
- Bijna-ongevallen breder kenbaar maken, dus niet intern houden.

Nog enkele suggesties die niet zozeer met het verhogen van de meldingsbereidheid te maken hebben, maar nog wel noemenswaardig zijn om te benoemen:

- ‘Niet afschuiven!!!!!! Ik heb Railalert destijds benaderd over een al 16 jaar lang bestand issue! Zelfs Railalert doet niets, maar verwijst simpelweg naar de werkgever! Dit motiveert niet om nog meldingen te doen.’
- ‘Laat controleurs minder hun eigen saus ergens overheen gooien omdat ze anders niks te melden hebben aan kantoor. Waar gehakt wordt vallen spaanders leer dat nou eens accepteren. Je kunt alles voorkomen door uitbannen, maar het wordt er niet leuker meer op. En door telkens maar weer een nieuw zeiklijstje te bedenken waar een controleslag op gemaakt wordt voegt NIKS toe voor de "praktische" mensen in jullie ogen.’
- ‘Niet dreigen met rode kaarten, je praat toch over iemand zijn inkomen en toekomst?’
- ‘Iemand rustig benaderen niet gelijk met wijzende vingers, ga een rustig gesprek aan’
- ‘railAlert moet meer logica in de veiligheid verwerken. Want dat rammelde aan alle kanten. En levert zeer gevaarlijke situaties op.’
- ‘Geen meldsysteem invoeren, anders wordt het een grote klik maatschappij. Gewoon elkaar aanspreken moet voldoende zijn.’

8.4 Enkele extra vragen aan de meewerkend verantwoordelijke

Aan de respondenten die hebben aangegeven meewerkend verantwoordelijke te zijn (dus voor onze herindeling) hebben we nog een aantal extra vragen gesteld. Uit de voorbereidende interviews kwam namelijk naar voren dat meewerkend verantwoordelijken ook een rol zouden hebben in het interne meldproces.

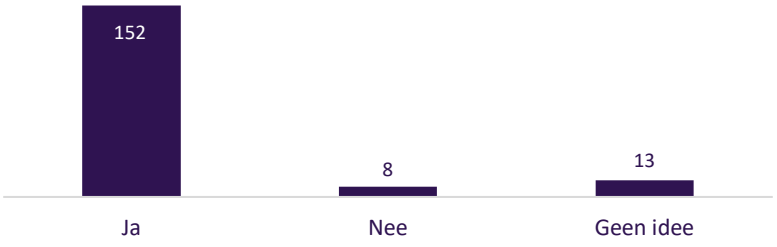
Van de 190 meewerkend verantwoordelijken (zie figuur 8.1a) hebben 173 respondenten een of meer extra vragen beantwoord.

8.4.1 Meewerkend verantwoordelijke als meldpunt

Aan de meewerkend verantwoordelijken is gevraagd of arbo-onveilige situaties ook bij hen gemeld moeten worden (zie figuur 8.10).

152 van de 173 respondenten hebben deze vraag met ‘ja’ beantwoord. 13 respondenten hebben geen idee of dat moet en 8 respondenten geven aan dat dit niet het geval is, zie ook figuur 8.11.

Figuur 8.11: Moeten arbo-onveilige situaties (ook) bij u, als meewerkend verantwoordelijke, gemeld worden? (N=173)



8.4.2 Meldingen ontvangen?

Vervolgens is gevraagd of de respondenten als meewerkend verantwoordelijke wel eens meldingen krijgt van mensen die in of nabij het spoor werken.

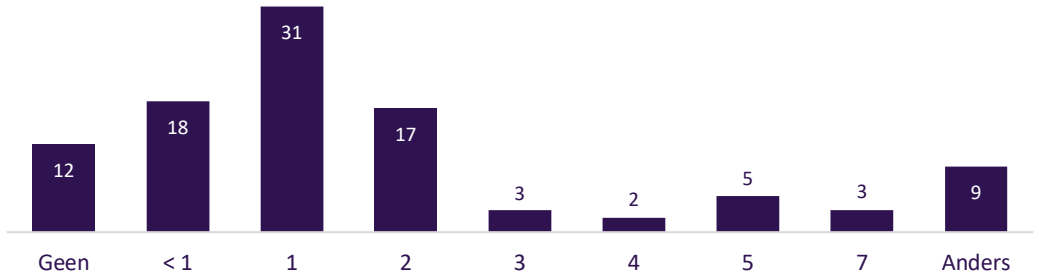
Deze vraag is door alle 173 respondenten beantwoord. Hiervan hebben 100 respondenten aangegeven dat zij inderdaad meldingen ontvangen van mensen die in of nabij het spoor werken. De overige 73 respondenten hebben deze vraag ontkennend beantwoord.

8.4.3 Gemiddeld aantal meldingen per maand

Aan de 100 respondenten die zeggen meldingen te ontvangen, is gevraagd hoeveel meldingen zij van deze medewerkers naar schatting gemiddeld per maand ontvangen. De vraag is door alle 100 respondenten beantwoord. Opvallend is dat 12 respondenten aangaven helemaal geen meldingen te ontvangen, wat in tegenspraak is met hun eerdere antwoord.

Van de overige 88 respondenten zegt 75% dat zij gemiddeld maximaal 2 meldingen per maand krijgen, zie ook figuur 8.12. De 9 respondenten in de categorie ‘anders’ gaven bijvoorbeeld aan: 10, 20, 40, ‘houd ik niet bij’, ‘sterk wisselend’, ‘geen idee’, ‘gelukkig niet veel’, ‘veel, houd het niet bij’.

Figuur 8.12: Hoeveel meldingen ontvangt u naar schatting gemiddeld per maand? (N=100)



8.4.4 Opvolging van de ontvangen meldingen

De antwoorden op de vraag ‘wat doet u met de meldingen die u ontvangt’ zijn verwerkt in figuur 8.13. De respondenten konden kiezen uit meerdere antwoordcategorieën en mochten ook meerdere antwoorden aanvinken. Deze vraag is door 98 respondenten (van de oorspronkelijke 100) beantwoord.

Wederom is opvallend dat de 12 respondenten die bij de vorige vraag hebben geantwoord dat ze geen meldingen ontvangen (zie ook figuur 8.12) wel allemaal ‘iets’ met de melding hebben gedaan, met andere woorden ten minste één van de inhoudelijke antwoorden hebben aangevinkt. Deze

respondenten hebben we daarom voor de zuiverheid weggelaten, zodat in figuur 8.13 het aantal respondenten N=86 is.[43]

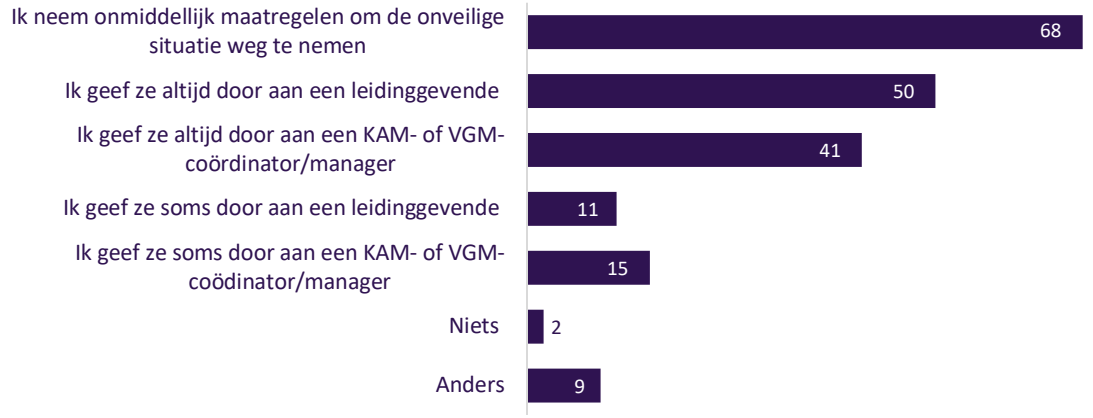
Figuur 8.13 laat zien dat het vaakst door de respondenten onmiddellijk maatregelen worden genomen om de onveilige situatie weg te nemen; 68 van de 86 hebben dit antwoord aangevinkt. Naast het nemen van maatregelen zeggen:

- 51 (van de 68) respondenten de onveilige situaties ook *altijd* aan een leidinggevende en/of een KAM-coördinator te melden;
- 10 (van de 68) respondenten onveilige situaties *soms* aan een leidinggevende en/of een KAM-coördinator te melden.

De overige 6 respondenten nemen alleen maatregelen zonder verder melding van de situatie te maken.

De reacties van de 9 respondenten die 'anders' aanvinkten zijn bijvoorbeeld dat ze ook nog via het systeem of de app melden (of de betreffende medewerker dat laten doen) of om uit te leggen dat echt niet alles gemeld hoeft te worden. Eén respondent meldt dat hij niet zoveel aandacht aan het melden besteed omdat het toch niet opgepikt wordt binnen de organisatie.

Figuur 8.13: Wat doet u met de melding(en) die u ontvangt?
(N=86, meerdere antwoorden mogelijk)



8.4.5 Redenen om meldingen niet door te geven

Aan de 23 respondenten die bij de vorige vraag hebben aangegeven dat zij de ontvangen meldingen soms of helemaal niet doorgeven, is gevraagd wat daarvan de reden is. De respondenten konden weer kiezen uit een aantal antwoordmogelijkheden en mochten er meerdere aanvinken.

De vraag is door 18 respondenten beantwoord.

[43] Dit is inclusief de 2 respondenten die zowel de 'altijd' als 'soms' variant van een antwoord hebben aangevinkt, wat logischerwijs niet de bedoeling was.

Figuur 8.14 laat zien dat de meeste respondenten het niet nodig vinden om meldingen door te geven bijvoorbeeld omdat de situatie vrijwel meteen hebben kunnen oplossen waardoor er geen arbo-onveilige situatie meer was (23). De 2 respondenten die 'anders' hebben aangevinkt, stellen 'als ik het zelf oplos is het niet altijd nodig om te melden' en 'vaak krijg ik de melding aan het einde van een klus door en kijken we hoe het in het vervolg anders kan'.

Figuur 8.14: Als u bij de vorige vraag ten minste heeft aangegeven de meldingen niet door te geven of soms door te geven aan een leidinggevende of KAM- of VGM-coördinator/manager, wat is dan de reden om meldingen niet door te geven? (N=18; meerdere antwoo

(*) … bijvoorbeeld omdat ik de situatie vrijwel meteen heb kunnen (laten) oplossen waardoor er geen arbo-onveilige situatie meer was.
(**) … waar mensen van een ander bedrijf of ZZP/inhuur bij zijn betrokken.

8.5 Inspecteurs en toezichthouders

Zoals gezegd hebben 56 inspecteurs en toezichthouders die niet tot de doelgroep van de vragenlijst behoorden, de vragenlijst ingevuld. Het gaat meer precies om 32 inspecteurs die werkzaam zijn bij een opdrachtgever (waarvan 20 concreet hebben aangegeven bij ProRail te werken) en om 24 toezichthouders/inspecteurs die bijvoorbeeld bij een ingenieursbureau of railAlert werkzaam zijn. Van 2 inspecteurs is bekend dat ze voor railAlert werken.

Bedacht moet worden dat de inspecties van inspecteurs van een opdrachtgever zich primair richten op de infrastructuur en dus niet op de arbo-omstandigheden waaronder de medewerkers aan het spoor hun werkzaamheden verrichten. Het zijn vooral de inspecteurs van railAlert die dat volgens

afspraak met de branche doen maar ook de ingenieursbureaus die namens een (hoofd)aannemer toezichthouden op uitvoering van de V&G-plannen. Constateringen door ten minste inspecteurs van een opdrachtgever van arbo-onveilige situaties zullen daarom een soort van bijvangst van hun primaire taak zijn. Eén van de inspecteurs zegt daar bijvoorbeeld over: 'Als ik langs de baan loop en werkplaatsen bezoek voor het in beheer nemen van grote projecten, meld ik ook gevaarlijk situaties.' Verder is niet ondenkbaar dat de inspecteurs en toezichthouders de vragenlijst vooral hebben ingevuld als 'aanschouwers' van de doelgroep waarvoor de vragenlijst was bedoeld, en dus niet als onderdeel van die doelgroep. Dat heeft vanzelfsprekend consequenties voor de duiding van de resultaten; deze zal per definitie anders (moeten) zijn dan in de hier voorgaande paragrafen.

We herhalen dat een ruime meerderheid (84%) van de inspecteurs en toezichthouders heeft zowel een binnen- als buitenfunctie heeft (pararaaf 8.2.1).[44]

8.5.1 Situaties die gemeld moeten worden

De vraag 'welke arbo-onveilige situaties moet u melden?' is door alle 56 respondenten beantwoord.

Figuur 8.15 laat zien dat ook de inspecteurs en toezichthouders verschillende vormen van arbo-onveilige situaties moeten melden (ook al is dat dus niet altijd hun primaire hoofdtaak), of dat in ieder geval denken te moeten zoals door één van de respondenten in de antwoordcategorie 'anders' heeft verwoord: 'Ik denk dat ik er heel wat van bovengenoemde moet melden, maar het is mij nooit echt duidelijk gemaakt.'

Een kleine meerderheid (52%) heeft *alle* mogelijke antwoorden aangevinkt (met uitzondering van 'anders'). In de deelcategorie 'inspecteurs van een opdrachtgever' is dat 58%.

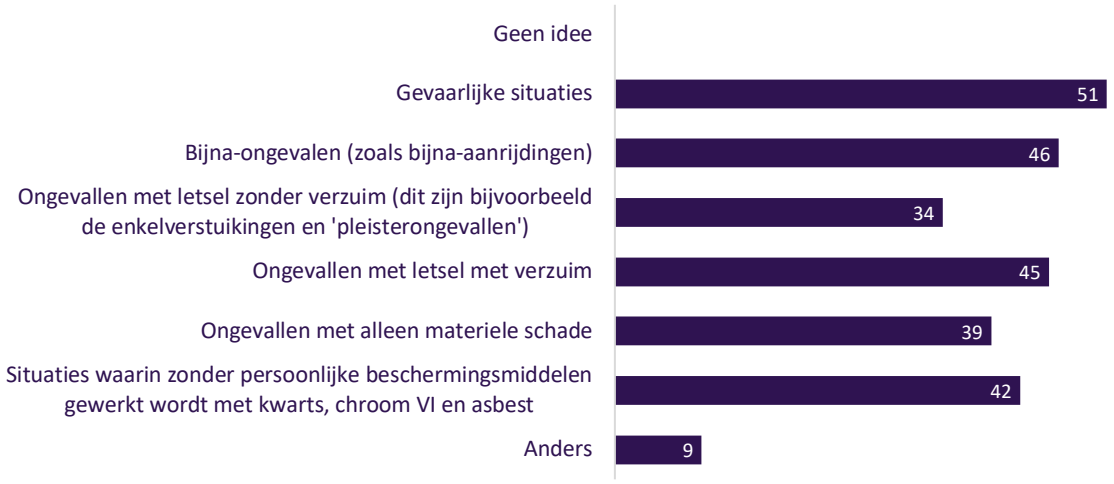
Vergelijkbaar met de uitvoerende spoormedewerkers wordt door de respondenten het minst vaak gemeld de ongevallen met letsel zonder verzuim en ongevallen met alleen materiele schade.

9 respondenten hebben de categorie 'anders' aangevinkt. In 7 gevallen werd een inhoudelijke toelichting gegeven. Naast de eerder aangehaalde 2 citaten zijn dat:

- 'Situaties die onveilig lijken of voelen waarbij de richtlijnen of wetgeving geen uitsluitsel geven'.
- 'Ik meld alleen bij mijn eigen veiligheidsclub'.
- 'Alle ongevallen melden'.
- 'Alle incidenten om er lering uit te trekken'.
- (Potentieel) onveilige situaties voor derden.'

[44] Er waren ook nog 8 inspecteurs en toezichthouders die aangaven hun functie vooral binnen uit te oefenen waardoor deze al bij de eerste selectie zijn afgevallen.

Figuur 8.15: Welke type arbo-onveilige situaties moet u melden?
(N=56; meerdere antwoorden mogelijk)

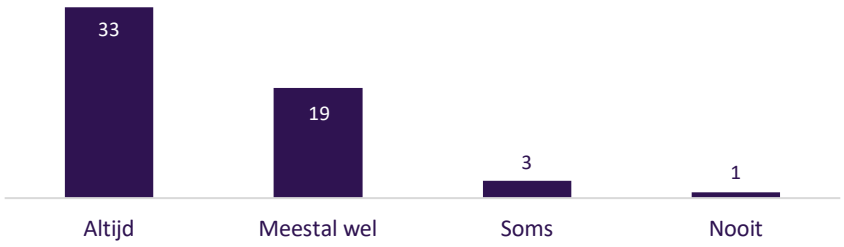


8.5.2 Meldingsbereidheid arbo-onveilige situaties

Alle 56 inspecteurs en toezichthouders hebben de vraag beantwoord of ze arbo-onveilige situaties die ze zelf meemaken of zien ook melden. Zoals in de inleiding van deze paragraaf beschreven, zal deze vraag met name beantwoord zijn voor het zien van arbo-onveilige situaties.

Figuur 8.16 laat een beeld zien dat vergelijkbaar is met die van de uitvoerende spoormedewerkers: 59% van de inspecteurs en toezichthouders zegt melding te maken van een arbo-onveilige situatie die ze zien (of meemaken).

Figuur 8.16: Indien u een arbo-onveilige situatie meemaakt of ziet, meldt u deze dan ook? (N=56)



Tabel 8.3 laat zien dat de toezichthouders en overige inspecteurs relatief vaker altijd melden dan de inspecteurs van een opdrachtgever.

Tabel 8.3: Absolute aantallen (en percentages) wel/niet altijd melden	**Inspecteurs van een opdrachtgever**	**Toezichthouders en overige inspecteurs**
Altijd melden	17 (53%)	16 (67%)
Niet altijd melden (meestal niet, soms en nooit)	15 (47%)	8 (33%)
TOTAAL	32	24

Van de 23 respondenten die hebben aangegeven niet altijd te melden, hebben 22 respondenten daarvoor ook een of meerdere redenen aangevinkt. Uit figuur 8.17 blijkt dat, net als voor de uitvoerende spoorwerkers, ook de inspecteurs en toezichthouders als belangrijkste reden om niet te melden, vinden dat ze de situatie meteen hebben kunnen oplossen en melden dus niet nodig is. Voor de inspecteurs en toezichthouders zou een verklaring kunnen zijn dat het niet hun primaire taak is om naar arbo-omstandigheden te kijken.

De antwoorden van de 5 respondenten in de categorie ‘anders’ zijn:

- ‘Het kost te veel tijd door vragen achteraf en soms zelfs een verwijt’ (toelichting bij: het kost me (te) veel tijd om te melden).
- ‘Persoon op dat moment aanspreken en hem erop wijzen wat verbeterd kan worden. Dat heeft meer nut als achteraf persoon op het ‘matje’ te laten komen’ (toelichting bij: ik vind het niet nodig om (alles) te melden.
- ‘Bij aannemers worden de werknemers op dit soort 'akkefietjes’ afgerekend tijdens hun jaarlijkse functioneringsgesprek, kan bij herhaling grote gevolgen hebben. Daarom worden lang niet alle gevallen bekend’.
- ‘Ik meld deze onveilige situaties altijd’.
- ‘Indien er twijfel is of de situatie echt onveilig was en er geen letsel/schade was’.

Figuur 8.17: Wanneer u de arbo-onveilige situatie niet meldt, wat is daarvoor de reden? (N=22; meerdere antwoorden mogelijk)

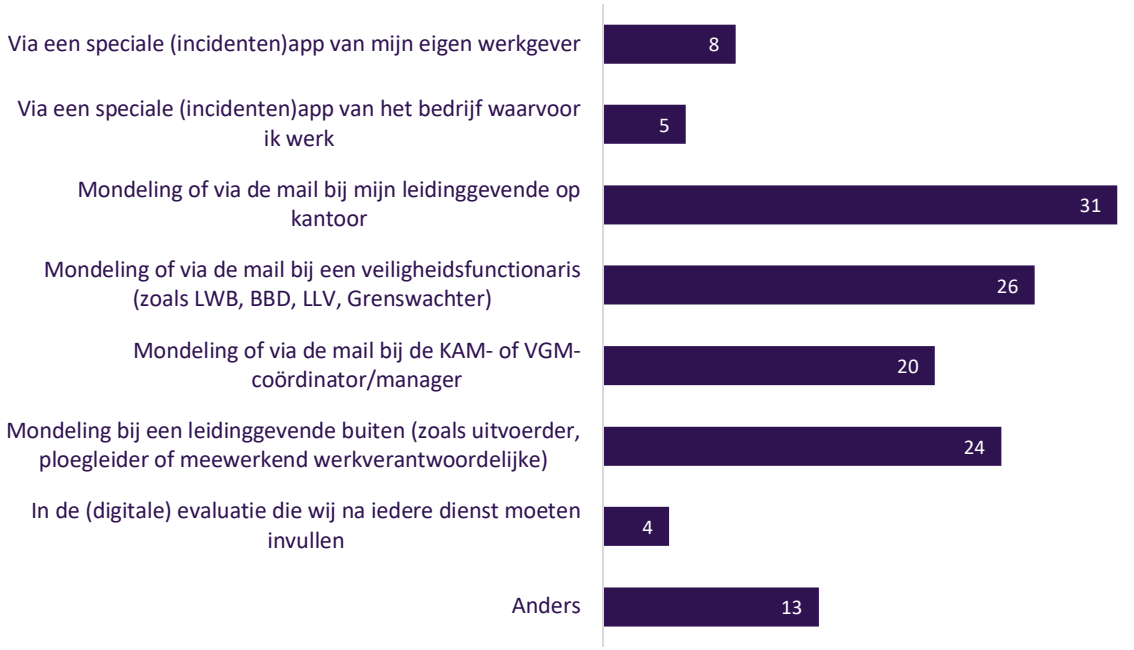
8.5.3 Bij wie en hoe moet er gemeld worden?

Van de 56 inspecteurs en toezichthouders hebben 54 de vraag beantwoord aan wie en/of hoe zij arbo-onveilige situaties melden door het aanvinken van een of meerdere antwoordcategorieën (zie figuur 8.18).

Figuur 8.18 laat zien dat een arbo-onveilige situatie het vaakst wordt gemeld bij een leidinggevende op kantoor; ze doen dit ook relatief iets vaker dan de uitvoerende spoorwerkers (57% versus 50%).

Aanvullend aan de door ons voorbereide antwoorden wordt er ook nog gemeld aan de meldkamer spoor, de afdeling veiligheid van ProRail, bij een collega inspecteur, de contactpersoon van het controlebezoek en de bouwmanager. Een respondent heeft geen van de antwoorden aangevinkt en heeft bij anders alleen benoemd dat hij ‘geen idee’ heeft aan wie en/of hoe hij de arbo-onveilige situaties moet melden.

Figuur 8.18: Bij wie en/ of hoe meldt u de onveilige situatie(s)? (N=54)



Het grootste verschil in de wijze van melden tussen de categorie 'inspecteurs en toezichthouders' en de categorie 'uitvoerende spoorwerkers' (zie figuur 8.7) is dat de inspecteurs en toezichthouders voor het melden van arbo-onveilige situaties relatief veel minder vaak gebruikmaken van:

- een app (van zowel de eigen werkgever als een ander bedrijf; 24% versus 60%).
- een (digitale) evaluatie (7% versus 29%).

Dit is verklaarbaar gezien hun werkzaamheden die zich niet richten op het inspecteren/toezichthouden op arbo-omstandigheden.

8.5.4 Arbo-onveilige situaties in 2021 gezien en gemeld

In figuur 8.19 is te lezen hoeveel arbo-onveilige situaties de inspecteurs en toezichthouders naar schatting in 2021 hebben gezien (of zelf hebben meegemaakt).

Net als bij de uitvoerende spoorwerkers heeft een ruime meerderheid van de respondenten (79%) geen of minder dan 5 arbo-onveilige situaties gezien (of meegemaakt) in 2021.

Figuur 8.19: Hoeveel arbo-onveilige situaties heeft u in 2021 naar schatting (meegemaakt of) gezien? (N=53)

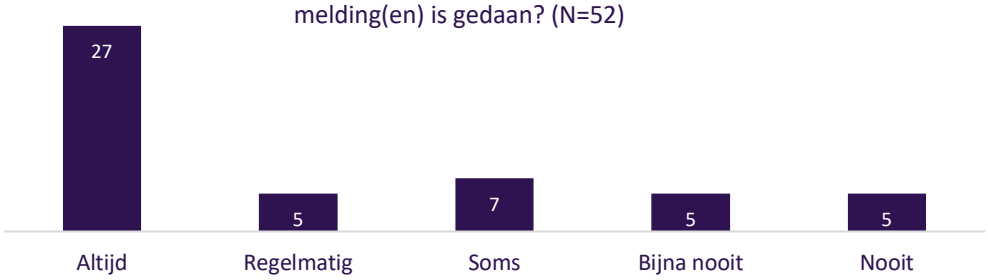
Alle 53 inspecteurs en toezichthouders hebben een inschatting gemaakt van het aantal situaties dat ze vervolgens naar schatting hebben gemeld. In tegenstelling tot de uitvoerende spoorwerkers heeft geen van de respondenten deze vraag onjuist ingevuld (d.w.z. dat ze *meer* situaties hebben gemeld dan gezien).

Van de 35 respondenten die 1 of meer onveilige situaties in 2021 hebben geconstateerd, zeggen 20 er dat ze deze ook allemaal gemeld hebben (wat ook consistent is met hun eerdere antwoord op de vraag of ze alle arbo-onveilige situaties melden, zie paragraaf 8.5.2). De overige 15 respondenten hebben minder onveilige situaties gemeld dan zij hebben geconstateerd (wat voor 6 respondenten een inconsistentie met hun antwoord uit paragraaf 8.5.2 is). De respondent die heeft aangegeven onbekend te zijn met het aantal geconstateerde meldingen in 2021, kon zich nog wel herinneren dat hij er 5 heeft gemeld.

8.5.5 Het ontvangen van een terugkoppeling

Iets meer dan de helft van de inspecteurs en toezichthouders (52%) zegt altijd een terugkoppeling te krijgen over wat er met hun melding(en) is gedaan, zie ook figuur 8.20. Dit is ongeveer vergelijkbaar met het percentage van de uitvoerende spoorwerkers (48%).

Figuur 8.20: Krijgt u ook een terugkoppeling over wat er met uw melding(en) is gedaan? (N=52)



8.5.6 Suggesties voor verbeteringen

Twintig inspecteurs en toezichthouders hebben een suggestie opgegeven om het interne meldproces te verbeteren die deels ook door de uitvoerende spoorwerkers zijn genoemd:

- ‘Meldproces zo inrichten dat een ieder die de melding krijgt actie moet nemen zodat de keten gesloten blijft tot de acties die kunnen volgen op een melding zijn afgerond’.
- Universele meld-app voor de branche (door meerdere aangegeven): ‘zo staat een centraal overzicht’, ‘Kunnen we ook mooi zien welke projecten het goed en welke het uitstekend doen’.
- ‘Melden via DVP-app’.
- Melden via een app (door meerdere aangeven) waar ook foto’s en omschrijvingen ge-upload kunnen worden. ‘Maar stop met direct verwijten. Leer er van, ik wil voorkomen. Maar nu komt er verbieden van, aan papieren tijgers heb je niks. Gezond boerenverstand wel’.
- ‘Menselijk het gesprek aangaan. Personeel railAlert komt erg overdreven over wat een negatieve uitwerking heeft op de werkende (foto's tussen struiken maken bijvoorbeeld)’.
- Anoniem melden (door meerdere aangegeven): ‘Hierdoor krijg je een beter zicht wat er daadwerkelijk allemaal speelt en misgaat tijdens werkzaamheden’.
- ‘Melding van onveilige situaties zijn de mogelijkheden voldoende. De verwerkingsprocedure zou sneller kunnen’.
- ‘Je moet nu zoeken waar je de melding binnen ProRail kwijt kan. Misschien is een buiten-app een idee’.
- ‘Duidelijk maken waarom er gemeld moet worden’.
- ‘Beter op de hoogte houden van vorderingen in het onderzoek’.
- ‘Maak het melden gebruiksvriendelijk en makkelijk dan wordt het ook gebruikt’.

9 Opbrengst papieren enquête uitvoerende spoorwerkers

9.1 Inleiding

De papieren vragenlijst die is uitgezet onder uitvoerende spoorwerkers en tot doel had om te kijken of zij bekend zijn met het fenomeen 'safety alert' bestond uit een achttal vragen verdeeld over drie onderdelen:

- Een **algemeen** onderdeel waarin we de respondenten hebben gevraagd naar hun hoofdfunctie, of dit vooral een binnen- en/of buitenfunctie is en binnen welk vakgebied de respondenten hun werkzaamheden uitvoeren.
- Een wat meer **inhoudelijk** onderdeel waarin we enkele vragen hebben gesteld over de bekendheid met safety alerts en bijvoorbeeld hoe zij op de hoogte zijn gebracht van de safety alerts.

In totaal hebben 89 respondenten de vragenlijst ingevuld en bij ons ingeleverd.

9.2 Algemeen

9.2.1 Wat is uw functie en is dit vooral een binnen- en/of buitenfunctie?

In de eerste plaats hebben we de respondenten gevraagd naar hun functie en of dit een binnen en/of buiten functie betreft. 13 respondenten hebben aangegeven dat hun functie een binnenfunctie betreft. Aangezien de vragenlijst bedoeld was voor uitvoerende spoorwerkers in het spoor hebben we, net als bij de online enquête voor uitvoerende spoorwerkers, deze respondenten uit onze dataset gehaald.

Tabel 9.1 geeft een overzicht van de verschillende functies die zijn opgegeven. Het merendeel van de respondenten (40) zijn werkzaam als (hoofd)monteur.

Tabel 9.1: Overzicht van de functies van de respondenten, onderverdeeld naar binnen- en/of buitenfunctie (N=89)		
Binnenfunctie	Opleider docent, WB-er (treinbeveiliging), Rail System Engineer, uitvoerder SW, ontwerper treinbeveiliging, werkvoorbereider, VGCU, storingscoördinator, ontwerper ondergrondse infra.	13
Buitenfunctie	(Hoofd)monteur, beheerder seinwezen, meettechnicus, LWB, BBD, GRW, VHM, LLV, incidentenbestrijder bij ProRail, kabellasser, voorman (spoorse kabel), technisch specialist, elektricien, gereedschapsmachinist, ploegleider, krolmachinist.	52
Beide functies	Opleider, voorman (treinbeveiliging), WBU, WBV, LWB, BBD, Rail System Engineer, ploegleider, hoofdmonteur, uitvoerder (bovenleiding), infra verantwoordelijke, kraanmachinist, adviseur, engineer, werkvoorbereider, uitvoeringsbegeleider.	24
Totaal aantal		89

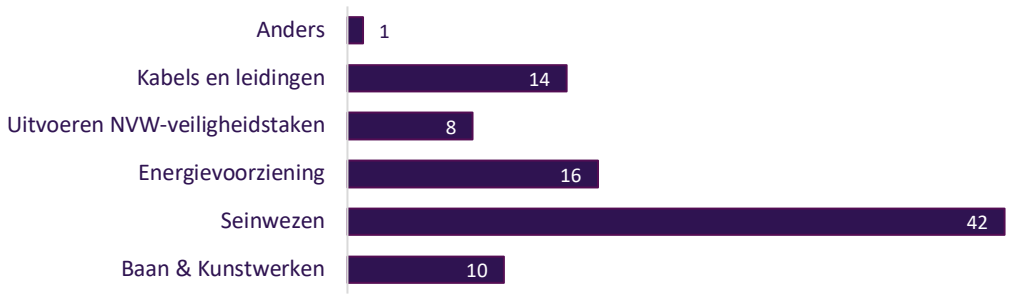
9.2.2 Vakgebied waarin de werkzaamheden plaatsvinden

Vervolgens hebben we de vraag gesteld binnen welk vakgebied de respondenten werkzaam zijn. De respondenten konden uit meerdere antwoordcategorieën kiezen.

De vraag is door alle overgebleven 76 respondenten beantwoord.

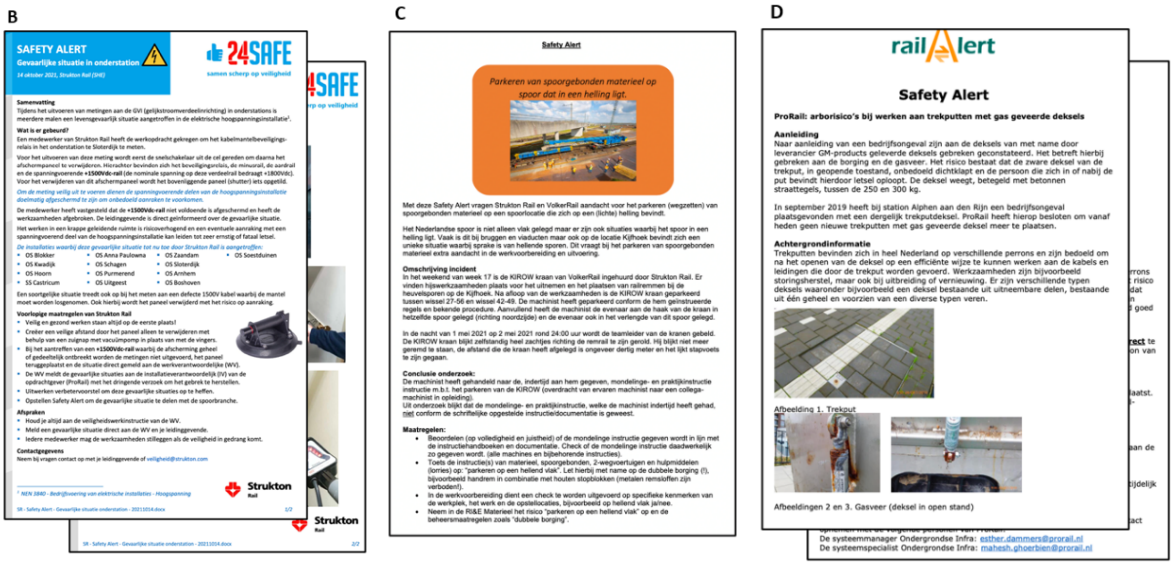
Figuur 9.2 laat zien dat de meeste respondenten werkzaam zijn binnen het seinwezen (42), energievoorziening (16) en kabels en leidingen (14). Daarnaast heeft één respondent ‘anders’ aangevinkt; deze respondent geeft aan werkzaam te zijn binnen een calamiteitenorganisatie.

Figuur 9.2: In welk vakgebied bent u werkzaam? (N=76)



9.3 Bekendheid met safety alerts

In de vragenlijst zijn 4 voorbeelden van safety alerts opgenomen die in 2019-2021 door railAlert zijn verspreid, zie ook figuur 9.3. Aan de respondenten is gevraagd of zij bekend zijn met ten minste één van de vier weergegeven safety alerts.



Figuur 9.3: Drie voorbeelden van safety alerts zoals deze zijn opgenomen in de vragenlijst. De safety alert die we als voorbeeld hebben opgenomen in figuur 4.1 is safety alert A.

De respondenten konden uit meerdere antwoordcategorieën kiezen. De vraag is door 75 respondenten beantwoord. Eén respondent die nog wel de voorgaande vraag heeft beantwoord, heeft de vragenlijst niet verder ingevuld.

In figuur 9.4 is te zien dat 62 van de 75 respondenten ten minste bekend zijn met één van de vier weergegeven safety alerts. De 9 respondenten die deze vraag ontkennend hebben beantwoord, geven onder andere als verklaring dat zij zich niet met de onderwerpen hebben bezighouden of niet werkzaam was in de railbranche in de periode 2019-2021. In de categorie anders worden nog de redenen gegeven: ‘de safety alerts hebben geen betrekking op mijn baan’, ‘ik heb nog nooit een safety alert gehad’, ze worden niet algemeen onder de aandacht gebracht’, ‘ik weet niet waar ik de safety alerts kan vinden’ en ‘niet van toepassing’.

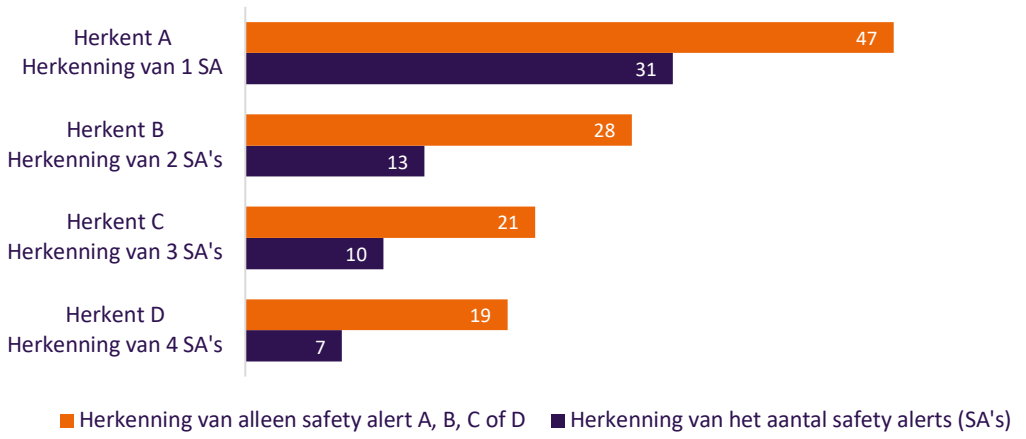
Figuur 9.4: Bent u bekend met één van de genoemde safety alerts? (N=75)

Aan de respondenten die de vraag met 'ja' hebben beantwoord, is ook gevraagd om aan te geven welke van de vier safety alerts zij kennen. De vraag is door 61 respondenten beantwoord, één respondent heeft vanaf hier de vragenlijst niet verder ingevuld.

In figuur 9.5 is te zien dat de meeste respondenten (31) ten minste bekend zijn met één van de getoonde safety alerts. Van de 4 safety alerts is safety alert A het meest bekend bij de respondenten (47).

Verder herkennen 7 respondenten alle 4 de safety alerts en is de minst bekende safety alert nummer D (19).

Figuur 9.5: Aantal respondenten dat één of meerdere safety alerts (N=61)



Aan alle respondenten in de oorspronkelijke dataset (N=75) is gevraagd of zij nog andere dan de getoonde safety alerts kennen. Van de 70 respondenten die deze vraag hebben beantwoord werd door 50 maal het antwoord 'nee' gegeven. De overige 20 respondenten die de vraag bevestigend hebben beanwoord konden niet allemaal een concreet voorbeeld konden noemen. Degene die dat wel konden benoemden de volgende onderwerpen van andere safety alerts: kwartsstof, VHB 25, 3kv storing, spanningvoerende delen (bovenleiding), vogelgriep, processierups, ongevallen en bijna-ongevallen, elektrocutie, aanrijdingen en risico's op de werkvloer.

9.4 Omgang met safety alerts

Aan de respondenten die hebben aangegeven bekend te zijn met een van de getoonde safety alerts en/of een andere safety alert te kennen, is nog een aantal extra vragen gesteld. Voor de respondenten die niet bekend waren met het fenomeen 'safety alert' was de vragenlijst klaar.

9.4.1 Hoe op de hoogte gebracht?

Gevraagd is hoe de respondenten op de hoogte zijn gebracht van de safety alert. De respondenten konden bij deze vraag weer kiezen uit een aantal antwoordcategorieën. De vraag is beantwoord door 62 respondenten.

De meeste respondenten krijgen de safety alerts opgestuurd bijvoorbeeld via de mail of een krijgen papieren uitdraai (37) en/of worden erover geïnformeerd tijdens een overleg, toolboxinstructie of winterschool (32), zie ook figuur 9.6. De 4 respondenten die 'anders' aankruisten gaven nog als antwoord: 'door middel van onderlinge communicatie (zoals bij de koffie)', 'via onderzoek', 'door de werkkamer regelgeving' en 'via de mail'.

Figuur 9.6: Hoe bent u op de hoogte gebracht van de safety alerts? (N=62)

9.4.2 Wat doet het bedrijf verder nog?

Aan de respondenten is gevraagd of de organisatie naast het antwoord dat ze al eerder hebben gegeven (zoals via de mail ontvangen of in tijdens een toolbox geïnformeerd) ook nog iets anders doet met de safety alerts. De respondenten konden bij deze vraag weer kiezen uit een aantal antwoordcategorieën. Ook deze vraag is beantwoord door 62 respondenten.

De meeste respondenten (43) geven aan dat de safety alerts worden opgenomen in een toolbox, wat niet verbaasd gezien de antwoorden op de vorige vraag. 7 respondenten hebben geen idee of de organisatie nog iets anders met de safety alerts doet en 2 respondenten denken zeker te weten dat dit niet gebeurt. De respondenten die 'anders' hebben aangevinkt, benoemen nog specifieke bedrijfsdagen waarop de safety alerts worden besproken.

Figuur 9.7: Wordt er verder nog iets gedaan met safety alerts binnen uw organisatie? (N=62)

9.4.3 Worden de leerpunten meegenomen in de werkzaamheden?

Als laatste hebben we de respondenten gevraagd of zij de leerpunten en tips uit de safety alerts die zij kennen, meenemen in hun eigen werkzaamheden. Deze vraag is door 57 respondenten beantwoord.

Van de 57 respondenten geven 45 aan de safety alerts de leerpunten en tips ‘mee te nemen in hun eigen werkzaamheden’ en dan vooral door tijdens de werkzaamheden extra alert te zijn en duidelijk met elkaar te communiceren over de gevaren in het bijzonder naar nieuwe collega’s. Ook benadrukken enkele respondenten dat de leermomenten en tips aan bod komen in de praktijk- en theorielessen, en dat deze worden verwerkt in toolboxen.

De overige 12 respondenten zeggen niets te doen met de leerpunten; 11 geven aan dat de safety alerts niet relevant zijn voor hun werkzaamheden en één respondent heeft nog nooit een terugkoppeling gekregen.

9.4.4 Tips

Als laatste hebben we de respondenten gevraagd of zij tips hebben voor een betere verspreiding, omgang of kwaliteit van de safety alerts. Er zijn 15 reacties gegeven.

De rode draad in de reacties is dat de verspreiding van de safety alerts beter kan en dan vooral door deze op meerdere wijze onder de aandacht te brengen. Respondenten die de safety alert(s) ontvangen via de mail gaven als tip deze te behandelen in een toolbox terwijl de respondenten bij wie safety alert is behandeld in een toolbox stellen juist voor om deze via de mail te versturen. Een respondent geeft als tip om via de app pushmelding te geven over safety alerts.