

3 MISCOMMUNICATIE OVER LOCATIE WERKZAAMHEDEN

Op 15 augustus 2019 werd een leider werkplekbeveiliging bijna aangereden door een goederenlocomotief tijdens het plaatsen van een zelfsignalerende kortsluitlans in het spoor op de Maasvlakte.

De leider werkplekbeveiliging bleek door miscommunicatie op een andere plaats te staan dan de plaats die de treindienstleider had vrijgegeven voor werkzaamheden. De casus werd gepresenteerd door veiligheidsadviseur Jeroen Rolink en Alex de Coninck, directeur werkplekbeveiligingsbedrijf. Na onderzoek van dit incident is er een aantal oorzaken vastgesteld. De treindienstleiders hadden onderling geen goede dienstovergave gedaan, waardoor de desbetreffende treindienstleider niet op de hoogte was van de verschillende werkzaamheden in zijn gebied.

Nauwelijks verschil in nummers

De treindienstleider en de leider werkplekbeveiliging pasten de voorgeschreven veiligheidscommunicatie onvoldoende toe, waardoor ze ieder een andere werklocatie voor ogen hadden. Er waren twee werkplekbeveiligingsinstructies op verschillende locaties bij elkaar in de buurt. Dat binnen hetzelfde bediengebied en op dezelfde dag. Deze verschilden nauwelijks in nummering, waardoor een fout snel was gemaakt. De betrokkenen verleenden toestemming om de gespreksopnames te laten horen. Hierdoor werd duidelijk op welk moment de miscommunicatie ontstond waardoor het incident kon gebeuren.

Mondelinge informatie blijft kort hangen

Daarnaast lichtte De Coninck toe hoe dit incident is opgepakt bij het werkplekbeveiligingsbedrijf van de leider werkplekbeveiliging. Het personeel is bijgepraat over de van dit incident geleerde lessen en ook is de frequentie van toolbox meetings voor het personeel verdubbeld. Aan de hand van enkele voorbeelden uit de topsport maakte De Coninck duidelijk dat mondeling overgedragen informatie maar kort blijft hangen in het geheugen van mensen. Hier is meer en ook constante aandacht voor nodig. Er zijn ook kaartjes gedrukt van veelgebruikte procedures. Deze kan het personeel als geheugensteuntje gebruiken en zijn tijdens de presentatie uitgereikt.

Potentiële verbeterpunten

De aanwezigen opperden in een discussie een aantal potentiële verbeterpunten:

- integreer zogenoemde triggerpunten in de benaming van de werkplekbeveiligingsinstructies.
- Maak meer onderscheid tussen de verschillende werkplekbeveiligingsinstructies, bijvoorbeeld met verschillende kleuren.
- Gebruik beeldondersteuning bij het buiten dienst nemen van infra, bijvoorbeeld met VIEW en/of andere multimedia.
- Zorg dat de betrokkenen zich beter bewust zijn van de inhoud van de boodschap, bijvoorbeeld via opleiding en training.
- Zorg ervoor dat een partij de centrale regie krijgt en houdt over de uitvoering van de in de onderzoeksrapporten benoemde actiepunten (bijvoorbeeld railAlert).
- Zorg voor meer aandacht voor de onderlinge communicatie tijdens de evaluatie van de uitgevoerde werkzaamheden.

