

Veiligheidscultuur

Discussiekaarten

Editie 2



Wat is een veiligheidscultuur?

Een veiligheidscultuur kan worden omschreven als gedeelde waarden, opvattingen, gedragingen, praktijken en artefacten die relevant zijn voor de veiligheid op alle niveaus van een organisatie:

Waarden Wat is belangrijk voor ons?

Opvattingen Wat vinden we?

Gedrag en praktijk Hoe doen we dingen?

Artefacten Wat maken we en gebruiken we?

In een organisatie bevinden zich veel verschillende groepen en verschillende 'veiligheidsculturen'. Veiligheid kan een verschillende betekenis hebben voor eerstelijnsfuncties, specialisten op gespecialiseerd niveau, ondersteunend personeel, middenmanagement en senior management en kan verschillende implicaties hebben. Bepaalde manieren van denken en doen ten opzichte van veiligheid zullen door een breed publiek binnen een organisatie gedeeld worden. Andere manieren zullen uniek zijn voor specifieke groepen en individuen.

Denken en praten over onze veiligheidsculturen is van groot belang om de verschillen in opvatting te kunnen begrijpen en om na te denken over wat we goed doen en wat we kunnen verbeteren. Deze kaarten zijn ontworpen als 'sociale objecten' om mensen samen te brengen en een gesprek aan te knopen.

Elementen van een veiligheidscultuur

Er zijn verschillende individuele kaarten voor elk van de volgende 'elementen van een veiligheidscultuur'.

Elke kaart haalt een onderwerp aan ter overweging of discussie.

Betrokkenheid van het Management

Procedures en Training

Personeel en Apparatuur

Rechtvaardige Cultuur, Rapportering en Onderzoek

Communicatie en Leren

Omgaan met Risico's

Samenwerking en Betrokkenheid

Betrokkenheid van Collega's

Kaartgebruik

U kunt deze kaarten om het even welke manier als hulpmiddel gebruiken zodat u en uw collega's kunnen nadenken en praten over een veiligheidscultuur. U bepaalt zelf hoe u de kaarten wilt gebruiken. Op de volgende kaarten staan een aantal voorgestelde methodes. Sommige hebben slechts subtiele verschillen, maar leiden tot andere discussies. U kunt ideeën van verschillende methodes combineren, of de oefeningen achter elkaar na elkaar doen.

Methode 1: kies een kaart

Methode 2: één van de drie

Methode 3: de cyclus van Shein

Methode 4: standpunten vergelijken

Methode 5: focus op...

Methode 6: asset based veiligheid

Methode 7: wereldcafé

Methode 8: invloedkaart

Methode 9: analyse van teksten

Methode 10: oplossingsgericht

Begeleider: Als u de kaarten in een groep gebruikt, kan het nodig zijn om één persoon aan te wijzen als discussiebegeleider. De begeleider dient de methode te kiezen en de oefening te plannen, rekening houdend met het advies op de kaart.

Methodiek

Achtergrond en doel: Denk zorgvuldig na over het doel van de sessie. Leg uit waarom de sessie plaatsvindt, welk onderscheidend resultaat er wordt verwacht en hoe dit zal gebeuren. Een oefening moet door de deelnemers als relevant en zinvol worden beschouwd.

Grootte van de groep: Discussies werken meestal beter in kleinere groepen van bijv. 4 of 5 deelnemers.

Samenstelling van de groep: Bepaal of de groepen homogeen (bijv. met dezelfde functies) of heterogeen (bijv. verschillende functies) moeten zijn. Voor heterogene groepen moeten de kaarten een gemeenschappelijke basis bieden voor de discussie.

Kaartselectie: Als er gewerkt wordt in groepen is het verstandig te beginnen met een klein aantal kaarten per persoon. Het kan zijn dat u zich moet richten op specifieke kaarten voor specifieke doelen of mensen (bijv. frontlinie, managers). Het kan helpen langere sessies te doen met meer concrete onderwerpen (bijv. Procedures en training, Personeel en apparatuur).

Aantekeningen maken: Een flip-over of whiteboard kan helpen om een visueel overzicht van de discussies te geven.

Gebruik

Kleine groepen: Sessies met kleine groepen zijn zeer effectief. De sessies kunnen specifiek worden gericht op de oefeningen op de kaart, of de oefeningen op de kaart kunnen worden gebruikt om bijeenkomsten en presentaties op te delen. Discussiegroepen dienen te bestaan uit 4-5 personen.

Grote groepen: Met grote groepen richt elke deelnemer zich meestal op één kaart, al kan deze worden gekozen uit een kleine selectie (bijv. 3). Voor grotere groepen zijn eenvoudigere oefeningen beter geschikt, methodes zoals Wereldcafé zijn vooral effectief.

Individueel of in paren: Sommige oefeningen zijn geschikt voor individuen en paren. Deze kunnen persoonlijker zijn of complexer/analytischer.

Gemeenschappelijke ruimtes: De kaarten kunnen worden achtergelaten in gemeenschappelijke ruimtes, zoals rustruimte of kantine, als sociale objecten om een informele discussie te starten.

Posters en websites: Kaarten kunnen worden afgedrukt als posters of op websites worden geplaatst, met als doel contacten te maken, feedback te geven en ideeën te delen met betrekking tot de thema's van de kaarten.

Methode 1: Kies een kaart

Doel: vrijuit nadenken over een ervaring, situatie, evenement of idee

Dit is de meest eenvoudige oefening. In een kleine groep kiest elke deelnemer een kaart, of de hele groep werkt met één kaart. De kaart mag worden gekozen: willekeurig uit de hele stapel, willekeurig rond een specifiek evenement (bijv. Procedures en training) of selectief op basis van een voorgaande discussie of presentatie.

Elke kaart kan gedurende een vastgestelde tijd worden besproken, bijv. 5-20 minuten.

Deze oefening kan zich richten op de huidige situatie of op ervaringen in het verleden (de eerste vraag op elke kaart), of op ideeën voor de toekomst (de tweede vraag op elke kaart), of beide. De oefening kan op zichzelf worden gebruikt of om meer interactiviteit te introduceren in een bijeenkomst, bijv. om een bijeenkomst te beginnen, of tussen of na presentaties. De oefening kan helpen bij het introduceren van nieuwe perspectieven voor een gewilde of ongewilde situatie of evenement.

Methode 2: Eén van de drie

Doel: nadenken over een ervaring, vrijuit of aan de hand van vragen

Geef elke persoon drie kaarten, willekeurig gekozen. Laat elke persoon één kaart kiezen, en vraag hem/haar dan om een ervaring te beschrijven met betrekking tot het algemene onderwerp op de kaart (de verklarende tekst op elke kaart). Het verhaal mag vrijuit worden verteld, of u kunt een aantal vragen stellen, zoals:

Wat gebeurde er?

Wat dacht u en hoe voelde u zich tijdens deze ervaring?

Hoe kijkt u nu terug op de ervaring?

Hebben anderen gerelateerde of vergelijkbare ervaringen gehad?

Wat kunnen we leren van deze verhalen?

Het is belangrijk dat de deelnemers zich psychologisch veilig voelen om hun verhaal te vertellen zonder verwijten of negatief oordeel (met betrekking tot de persoon die het verhaal vertelt of de personen in het verhaal) van anderen. Het kan nodig zijn om het gebruik van feedback en taalgebruik vooraf te bespreken om tot een overeenstemming te komen.

Methode 3: De cyclus van Schein

Doel: nadenken over een ervaring binnen een kader

Deze oefening kan worden gedaan in groepen van twee of drie personen. Kies een kaart uit een kleine selectie, of een element van de veiligheidscultuur, die een ervaring oproept die een blijvende indruk heeft gemaakt. Beantwoord de volgende vragen.

1. Observaties – Wat observeerde ik (neutrale omschrijving, alsof de gebeurtenis in een film wordt gezien)?

2. Reacties – Wat was mijn emotionele reactie op wat ik observeerde? Welke gevoelens ervaarde ik?

3. Oordelen – Wat vond ik ervan?

Hoe heb ik de gebeurtenis geëvalueerd?

4. Interventies – Wat deed ik of deed ik niet? Hoe greep ik in of greep ik niet in om iets te laten gebeuren?

Hierna kan de persoon de cyclus opnieuw doorlopen en andere observaties, reacties, oordelen en interventies bedenken die ook hadden kunnen plaatsvinden. De persoon kan dan vragen om aanmoedigende vragen of opmerkingen van anderen. De leerervaring kan gebeurtenissen in het verleden in een ander kader plaatsen, inzichten krijgen van nieuwe interpretaties van interacties, en helpen actie te ondernemen op basis van de nieuwe inzichten.

Methode 4: Standpunten vergelijken

Doel: evalueren van aspecten van de veiligheidscultuur en afspraken tussen groepen

Laat de deelnemers groepen vormen van 3-4 personen op basis van hun overeenkomsten OF verschillen (bijv. uit dezelfde of uit verschillende functiegroepen). Geef elke groep dezelfde selectie van kaarten (8-16 kaarten) en vraag hen twee stapels te maken van elke selectie:

Sterke punten

Zwakke punten

...of vier stapels:

Sterke punten

Zwakke punten

Kansen

Bedreigingen

Vergelijk de stapel en bespreek:

Wanneer waren we het eens en waarom?

Wanneer waren we het oneens en waarom?

In bestaande groepen (bijv. met dezelfde functie) richt deze oefening zich voornamelijk op hoe de dingen binnen de groep werken. In gecombineerde groepen richt deze oefening zich voornamelijk op hoe de dingen tussen de groepen werken.

Methode 5: Focus op...

Doel: evalueren van een specifiek element van de veiligheidscultuur

Kies een specifiek element, of twee elementen met een klein aantal kaarten, en gebruik deze kaarten voor een discussie. Houd een diepgaande discussie met uw collega's. U kunt alleen sterke punten en voordelen bespreken, of alleen zwakke punten en gebreken, of beide. Elke manier zal een ander soort discussie aanzwengelen.

U kunt de kaarten sorteren of vragen overwegen zoals:

Sterke punten en voordelen

Wat gaat er goed? Wat hebben we verbeterd?
Wat zijn hier voorbeelden van?
Wat draagt er aan bij dat dit goed gaat?
Hoe kunnen we dit verdedigen en uitbreiden?

Zwakke punten en gebreken

Wat gaat er niet goed? Wat kunnen we verbeteren?
Wat zijn hier voorbeelden van?
Wat houdt ons tegen te verbeteren?
Hoe kunnen we de situatie verbeteren? Is dit al eens ergens anders met succes aangepakt?

Methode 6: Asset based veiligheid

Doel: samen verbeteren van veiligheid op basis van goede en slechte punten

Laat de deelnemers groepen vormen van ongeveer drie personen op basis van gelijkenissen OF verschillen (bijv. uit dezelfde of uit verschillende functiegroepen).

Kies een specifiek element, een specifieke selectie kaarten of specifieke kaart. Beantwoord voor elk element, selectie of kaart de volgende vragen in deze volgorde:

1. Wat gaat er goed met betrekking tot de kwestie(s)?
(Voordelen en sterke punten)
2. Wat gaat er niet zo goed? Welke dilemma's, afwegingen of compromissen worden hierdoor veroorzaakt?
(Gebreken en dilemma's)
3. Wat willen we dat er gebeurt? **(Willen)**
4. Wat zijn we bereid te bieden om dit mogelijk te maken? Of wat kunnen we bieden als resultaat als dit gebeurt? **(Bieden)**

Voor sommige delen van de discussie (bijv. 1 en 2) is het handig om de groep op te delen in kleinere groepen en daarna terug te komen bij de grotere groep.

Methode 7: Wereldcafé

Doel: de kaarten gebruiken om een grote groep te helpen besturen

De Wereldcafé-methode is een eenvoudig en flexibel formaat om grote groepen te besturen, opgesplitst in kleinere tafels, idealiter bij voorkeur met een versnapering en papier voor aantekeningen.

Plaats vijf ronde tafels in een zaal, met aan elke tafel ruimte voor 4-5 personen. De zaal moet uitnodigend en comfortabel zijn. Elke tafel kan een gastheer/-vrouw toegewezen krijgen die de groep welkom heet en korte aantekeningen maakt. Selecteer de kaarten voorafgaand aan de sessie, afhankelijk van de focus. In sommige gevallen kunnen alle kaarten worden gebruikt, of slechts één element, of een kleine selectie van 4-5 kaarten.

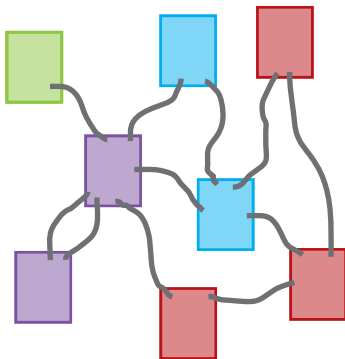
Leg de kaarten op elke tafel, de deelnemers zullen deze opnemen als ze plaatsnemen aan de tafel. De kaarten kunnen per tafel verschillend (maar gerelateerd aan elkaar) of hetzelfde zijn. Elke deelnemer leest zijn/haar kaart, beantwoordt de vragen en vraagt anderen om hun mening te delen.

Naast de open discussie, kunt u een overkoepelende vraag toevoegen, zoals "Wat waren de meest interessante nieuwe inzichten?" en "Wat vond elke groep de beste ideeën om te gebruiken bij de verbetering van veiligheid?"

Methode 8: invloedkaart

Doel: begrijpen hoe kwesties onderling gerelateerd zijn of invloed hebben op elkaar

Plaats de kaarten in patronen om aan te tonen hoe zij gerelateerd zijn aan elkaar ten opzichte van bij een specifieke gebeurtenis of situatie, of in het algemeen. Bijvoorbeeld: sommige kaarten hebben een sterke of duidelijke invloed op een andere kaart, terwijl andere een meer subtiele invloed hebben op elkaar. Deze invloeden kunnen worden aangegeven met pijlen op grote stukken papier, op kaarten of met Post-its. Bespreek hoe deze onderlinge relaties werken.



Methode 9: analyse van teksten

Doel: analyseren van teksten om problemen in de veiligheidscultuur te begrijpen

Dit is een methode die gebruik maakt van het coderen van teksten, zoals enquêtes, interviews of workshops.

Begin met het zorgvuldig lezen van de opmerkingen bij de tekst en codeer stukken tekst aan de hand van de acht elementen van de veiligheidscultuur. Het kan zijn dat u meer dan één element moet toepassen op een stuk tekst. Lees daarna de opmerkingen opnieuw en codeer elk stuk tekst aan de hand van specifieke kaarten; misschien kunt u aangeven waar de tekst positief/voordelig of negatief/onvoordelig van aard was, of beide. Elk stuk tekst kan worden gecodeerd aan de hand van meer dan één kaart. Controleer ten slotte het gebruik van de codes voor elke opmerking om zeker te zijn van de consistentie. Het kan helpen om onafhankelijke codeerders de oefening te laten herhalen met alle of sommige stukken tekst om de consistentie en consensus te controleren.

Voorafgaand aan en tijdens de codering kan het nodig zijn om kaarten te verwijderen of te combineren om een aanvaardbaar toereikend niveau van wederzijdse exclusiviteit te behalen. Deze methode kan worden gebruikt met 'Methode 8: Invloedkaart' om de gemeenschappelijke associaties tussen kaarten vast te leggen.

Methode 10: oplossingsgericht

Doel: de kaarten gebruiken om problemen te beheren en kansen te benutten

Deze oplossingsgerichte oefening kan worden gecombineerd met vele van de voorgaande oefeningen. Eerst worden de kwesties (problemen of kansen) op prioriteit geordend, dan wordt er naar de doelen gekeken, overgegaan tot oplossingen en gekeken hoe deze kunnen worden geïmplementeerd.

- 1. Aan welke kwesties moet worden gewerkt?** Overweeg welke kwesties de grootste verbeteringen in veiligheid tot stand brengen, of welke kwesties relatief gemakkelijk of specifiek motiverend zijn om te worden geïmplementeerd.
- 2. Wat willen we?** Formuleer een duidelijke omschrijving van wat u wilt dat er gebeurt - uw doel(en).
- 3. Welke verbeteringen zijn mogelijk?** Stel u open op en wees creatief bij het overwegen van mogelijkheden om dit te bereiken - wat, niet hoe.
- 4. Welke van deze mogelijkheden is het meest effectief bij het bereiken van uw doelen?** Sommige mogelijkheden hebben meer potentieel dan andere.
- 5. Wat moet er gebeuren om de gekozen oplossingen uit te voeren?** Overweeg de benodigde ondersteuning, middelen, mensen, omgeving, tijd, enz.
- 6. Wat moeten we vervolgens doen?** Akkoord rond de volgende stap.

Veiligheid serieus nemen

Wordt veiligheid serieus genomen binnen uw organisatie?

De mededelingen en beslissingen binnen een organisatie bepalen of mensen het gevoel hebben dat veiligheid een belangrijke waarde, een bureaucratische formaliteit of een belemmering is.

Wat kan u ervan overtuigen dat veiligheid serieus wordt genomen?

Betrokkenheid van het Management



Foto door Marco Bellucci

Welke boodschap?

Welke boodschap wordt vanuit het management ontvangen rond over het belang van veiligheid?

De beslissingen en communicatie van managers kunnen een sterke boodschap uitdragen over veiligheid - positief of negatief.

Hoe kunnen managers hun eigen inzet voor veiligheid beter communiceren?

Betrokkenheid van het Management



Foto door NASA Goddard Space Flight Center

Prioriteiten

Hoe belangrijk is veiligheid voor het management in vergelijking met andere doelen?

Veiligheid moet een plaats hebben naast andere doelen, zoals capaciteit, efficiëntie, beveiliging en het milieu. Druk van binnen en buiten de organisatie leidt de aandacht naar verschillende doelen, zodat er nooit een “eerste” plaats wordt ingenomen.

Hoe kan het evenwicht tussen veiligheid en andere doelen geoptimaliseerd worden?

Betrokkenheid van het Management

Foto door Jack Tinney



Vertrouwen

Hoeveel vertrouwen is er tussen de werknemers, middenmanagers en het senior management als het gaat om veiligheid?

Vertrouwen is van essentieel belang bij relaties. Het wordt beïnvloed door persoonlijke en relatiefactoren, kwaliteit van de communicatie en consistentie tussen woorden en acties.

Hoe kan vertrouwen op alle niveaus gevoed worden?

Betrokkenheid van het Management



Actie ondernemen

Hoe reageren managers en senior managers op bezorgdheden over de veiligheid?

De manier waarop het midden- en senior management luistert naar en reageert op zorgen over de veiligheid heeft invloed op de verdere algemene bereidheid tot het stellen van vragen en melden van kwesties.

Hoe kunnen managers effectief luisteren naar en reageren op zorgen over de veiligheid?

Betrokkenheid van het Management

Foto door Steven Shorrock



Rondlopen

Hebben managers voldoende contact met de werknemers?

“Management by walking around” (MBWA) is een eenvoudige maar effectieve manier voor individuele managers om zichtbaar te zijn en het werk op de werkvloer beter te begrijpen door rondlopen als dagelijkse routine te beschouwen en te luisteren naar de werknemers over hun werk, werkomgeving en ideeën.

Hoe kunnen managers in contact blijven met hun werknemers?

Betrokkenheid van het Management



Foto door Dominic Alves

Ziet u verbetering?

Welke veiligheidsaspecten in uw organisatie worden beter en welke slechter?

Investerings in veiligheid zijn niet altijd duidelijk te zien in de uitkomst. Maar ze kunnen wel worden gezien in de mensen die veiligheid creëren tijdens hun processen, procedures, gebruik van apparatuur en infrastructuur.

Wat moet er worden gedaan om verbeteringen aan te brengen rond veiligheid?

Betrokkenheid van het Management



Procedures vs praktijk

Hoe verhouden de procedures zich ten opzichte van de manier waarop u uw werk in de praktijk doet?

De manier waarop we werken verandert, en procedures en praktijk moeten enigszins consistent zijn zonder al te grote verschillen tussen het werk zoals het gedaan zou moeten worden en hoe het daadwerkelijk wordt uitgevoerd.

Hoe kunnen mensen aangemoedigd en ondersteund worden om bezorgdheden over veiligheid te uiten?

Procedures en Training



Foto door Isobel

Geschied voor het doel

Welke procedures en processen werken goed en welke niet?

De procedures en processen voor veilig werken en veilige handelingen moeten beschikbaar en actueel zijn, en toegepast zijn op de taak, competentieniveaus en verbonden risico's.

Hoe kunnen we de procedures aanpassen aan het doel?

Procedures en Training



Foto door Horrgacx

Wees voorbereid

Beschikt u over de opfriscursussen om verder bij te dragen aan de veiligheid?

Opfriscursussen zorgen ervoor dat u kunt omgaan met de eisen in noodsituaties, gedegradeerde operationele omstandigheden, ongebruikelijke gebeurtenissen en zelden uitgevoerde taken.

Welke opfriscursus heeft u nodig?

Procedures en Training



Foto door US Air Force

Kennis

Heeft u voldoende opleiding om de procedures die relevant zijn voor uw werk te begrijpen en te gebruiken?

Verschillende procedures kunnen specifieke vaardigheden vereisen, deze kunnen in de klas of via een opleiding op het werk worden geleerd.

Hoe kunt u ervoor zorgen dat u over de nodig procedurele vaardigheden beschikt?

Procedures en Training

Foto door Robert McGoldrick



Traineren voor verandering

Wordt er adequate training aangeboden wanneer er nieuwe systemen en procedures worden geïntroduceerd?

Training voor verandering in systemen en procedures moet van de juiste kwaliteit en tijdsduur zijn en op het juiste tijdstip worden geleverd.

Hoe kunnen we beter voorbereid zijn op toekomstige veranderingen?

Procedures en Training



Veiligheid in aantallen

Hebben we voldoende werknemers voor een veilige dienstverlening?

Het juiste aantal de werknemers hebben – ofwel in totaal aantal, ofwel in termen van organisatie van werknemers – is van essentieel belang voor de veiligheid, zowel in de frontlinie als voor de ondersteunende diensten.

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat we voldoende werknemers hebben en de organisatie van werknemers op orde krijgen?

Personeel en Apparatuur



Foto door clement127

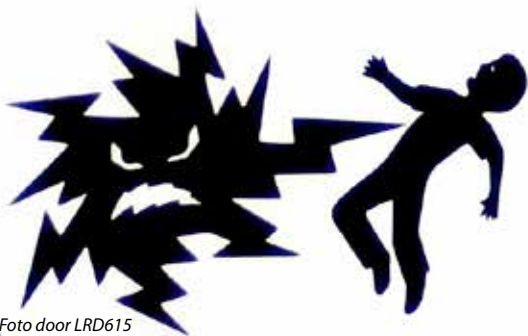
Veiligheidsondersteuning

Hebben we voldoende ondersteuning voor veiligheid?

Soms is er nood aan de ondersteuning van veiligheidsspecialisten en menselijke factoren ondersteuning voor onderzoek, beoordeling, ontwerp en andere activiteiten voor veiligheid om veiligheid op de juiste manier te integreren in de organisatie.

Hoe kunnen we de specialistische ondersteuning krijgen die we nodig hebben?

Personeel en Apparatuur



Hazardous
inside.
Can shock,
or cause de

Keep out.
If open or un
immediately
the power

De juiste apparatuur

Draagt de apparatuur bij aan de veiligheid?

Veiligheid, gebruiksvriendelijkheid en onderhoudsvriendelijkheid moeten worden opgenomen in de fases van concept, ontwerp, constructie, implementatie, uitvoering en onderhoud.

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de apparatuur bijdraagt aan de veiligheid?

Personeel en Apparatuur



Foto door NATS © Alle rechten voorbehouden

Fouten komen voor

Hoe worden werknemers behandeld na een ongewenste situatie met een eerlijke fout?

Menselijke prestaties zijn meestal zeer effectief, maar de dingen gaan niet altijd zoals verwacht. Dit moet worden geaccepteerd en begeleid, zodat de werknemers op de juiste manier worden ondersteund.

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat werknemers op de juiste manier worden ondersteund als het mis gaat?

Rechtvaardige Cultuur, Rapportering en Onderzoek

Foto door Mixy Lorenzo



delete

Onacceptabel gedrag

Als een collega regelmatig onaanvaardbare risico's neemt, wat zou er dan gebeuren?

Risicovol gedrag is moeilijk te definiëren, maar onaanvaardbaar gedrag moet worden begrepen en aangepakt.

Wie trekt de streep en wat is de beste manier voor de organisatie om om te gaan met verschillende vormen van onacceptabel gedrag?

Rechtvaardige Cultuur, Rapportering en Onderzoek

Foto door Stefan Kloo



Laat van u horen

Voelt u zich vrij om zorgen rond veiligheid te uiten?

Hoe we met ons allen reageren op zorgen rond de veiligheid kan van invloed zijn op of mensen zich veilig genoeg voelen om zorgen te uiten in de toekomst.

Hoe kunnen mensen worden aangemoedigd en ondersteund om zorgen over veiligheid te uiten?

Rechtvaardige Cultuur, Rapportering en Onderzoek

WHAT DO
YOU WANT TO
CHANGE
HAVE
YOUR SAY

Foto door Howard Lake



Focus op de inhoud

Richten mensen zich op de inhoud of op de boodschapper wanneer een veiligheidskwestie wordt aangekaart?

Onze ervaring en perceptie van een persoon en een situatie kan invloed hebben op de manier waarop we denken, voelen en reageren wanneer er een veiligheidskwestie wordt aangekaart.

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat we ons richten op de boodschap en niet op de boodschapper?

Rechtvaardige Cultuur, Rapportering en Onderzoek

Foto door Steven Depolo



Melden gemakkelijk maken

Hoe eenvoudig is het om situaties te melden die de veiligheid in gevaar brengen?

Incidenten melden zou eenvoudig moeten zijn, met voldoende tijd en voorzieningen.

Hoe kan melden eenvoudig en gemakkelijk genoeg worden gemaakt, zodat iedereen het proces begrijpt en kan toepassen?

Rechtvaardige Cultuur, Rapportering en Onderzoek



Onderzoek voor verbetering

Hoe goed worden veiligheidsincidenten onderzocht?

Een goed veiligheidsonderzoek moet het incident en de factoren die ertoe hebben geleid beschrijven en verklaren, en werkbare aanbevelingen presenteren om de veiligheid te verbeteren, waarbij de betrokkenen worden geraadpleegd.

Hoe kan het veiligheidsonderzoek worden verbeterd?

Rechtvaardige Cultuur, Rapportering en Onderzoek



Foto door clement127

Feedback

Zijn de werknemers tevreden met de feedback die zij ontvangen over de veiligheidskwesties die zij aankaarten?

Doeltreffende feedback geven aan mensen die veiligheidskwesties aankaarten, en andere betrokkenen, is van essentieel belang. Het houdt mensen op de hoogte en moedigt hen aan veiligheidskwesties te blijven aankaarten.

Welke feedback sluit het beste aan bij de behoeften van degenen die veiligheidskwesties aankaarten? Wanneer moet deze feedback worden gegeven?

Rechtvaardige Cultuur, Rapportering en Onderzoek

Foto door Pamela Ocampo



Melden met als doel een betere veiligheid

Verbeter het melden van veiligheidsincidenten daadwerkelijk de veiligheid?

Het melden van veiligheidsincidenten is voornamelijk bedoeld voor het leren over en het verbeteren van veiligheid.

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat het melden tot zichtbaar verschil leidt, en zo mensen kan aanmoedigen te melden?

Rechtvaardige Cultuur, Rapportering en Onderzoek



Foto door Fabio

Toegang tot rapportages

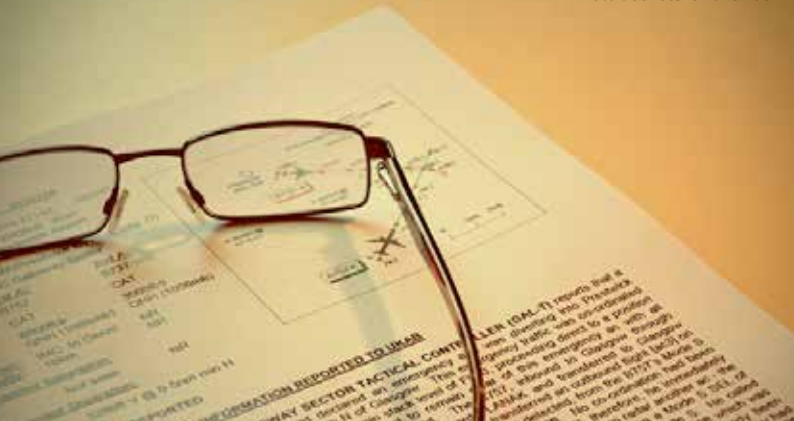
Zijn de rapportages van veiligheidsincidenten toegankelijk voor u?

Om te kunnen leren van veiligheidsincidenten moeten operationele en niet-operationele werknemers toegang hebben tot relevante incidentenrapporten betreffende de veiligheid.

Hoe zou u de incidentenrapporten willen ontvangen of er toegang toe willen hebben?

Communicatie en Leren

Foto door Steven Shorrock



Tijd om te lezen

Leest u incidentenrapporten betreffende de veiligheid die relevant zijn voor uw werk?

We moeten incidentenrapporten lezen om er van te kunnen leren. Er kunnen vele dingen in de weg staan: de beschikbaarheid van de rapporten, de lengte van de rapporten, tijd, motivatie.

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat we de rapporten lezen die we moeten lezen?

Communicatie en Leren



Foto door David Goehring

Erover praten

Hoe praten we over incidenten?

Er kunnen al snel na de gebeurtenis lessen worden getrokken door middel van een open en eerlijke discussie, zonder verwijtend taalgebruik, om te begrijpen waarom bepaalde acties zinvol leken op het moment van het incident.

Hoe kunnen we de juiste soort conversaties over incidenten creëren, zodat we kunnen leren uit ervaring?

Communicatie en Leren



Foto door Navair © Alle rechten voorbehouden

Overzicht houden

Heeft u een overzicht van de actuele veiligheidsprestaties?

Veiligheidsbeheer vereist goede informatie over de veiligheidsprestaties.

Hoe wilt u dat deze informatie beschikbaar wordt gesteld en begrijpelijk wordt gemaakt?

Communicatie en Leren



Foto door Mitra Mirshahidi

Wat is er gaande?

Zijn er doeltreffende methodes om veranderingen met betrekking tot veiligheid te communiceren die relevant kunnen zijn voor ons werk?

In organisaties zijn er constant veranderingen en het kan gevolgen hebben voor de veiligheid als we niet op de hoogte zijn.

Hoe zou u beter geïnformeerd willen worden over veranderingen met betrekking tot de veiligheid?

Communicatie en Leren



Foto door Paul Shanks

Weten waar u moet zijn

Waar zoekt u de veiligheidsinformatie die u nodig heeft?

We kunnen niet alles weten wat we moeten weten over veiligheid, maar we moeten wel weten hoe we dat kunnen achterhalen.

Hoe kan de toegang tot informatie over veiligheid worden verbeterd?

Communicatie en Leren



SKYbrary The single point reference for aviation safety knowledge

Home | About | Contact | News | Search

Find what you contribute or participate in the discussion about safety. Register and [Join SKYbrary](#) as a registered user.

Sub-topics

- Home page
- Operational Issues
- Human performance
- Enhancing safety
- Safety regulations
- Accidents and incidents
- Aircraft types
- Airport operations
- ODM
- Regulations
- Backlist
- Publications
- ICAO PSM
- Work in progress
- Draft articles
- Proposed or other information
- About SKYbrary
- Contact us
- Help
- Privacy info
- Glossary
- Feedback
- Initial data here
- Search engine

Operational Issues

- At Ground Communication
- Ground Operations
- Runway Excursion
- Runway Incursion
- Human Performance
- Airspace infringement
- Awakefulness
- Wake Vortex Turbulence
- Enhancing Safety
- Bad Weather
- Low Level Flight
- Loss of Control
- Weather
- Safety Regulations
- Controlled Flight Into Terrain
- Loss of Control
- Emergency and Contingency
- Fire, Smoke & Fumes
- Loss of Separation

Highlighted Article

Aircraft Ground Handling
 dated 19 October 2011 in Enhancing Safety Operations
 This article considers the risks arising from the static loading or more aircraft engines. Unintended movement of the aircraft engine mounting can result in damage to the aircraft, other neighbouring aircraft, airside structures, and put ground crew personnel in risk of injury.
[Read more...](#)

Safety Alert

Aircraft Made 5 Transponders - Decreased and Missing D
 (ASA Safety Information Bulletin)
 issued 17 August 2011 | In Europe, Safety Monitoring Mission
 The Airborne Monitoring Project (AMP) coordinated by EUROCONTROL has identified a number of safety issues and

Ideeën delen

In hoeverre deelt u, uw team en uw organisatie ideeën en informatie over de veiligheid?

Het delen van ideeën en informatie over de veiligheid binnen alle relevante delen van de organisatie is van essentieel belang voor het aanduiden van risico's en een goede praktijk, zodat anderen ervan kunnen leren en ernaar kunnen handelen.

Wat kunt u doen om de communicatielijnen te openen?

Communicatie en Leren

Foto door Walter Parenteau



Naar boven? Naar beneden?

Hoe goed communiceren het management en de werknemers over veiligheid?

Tweerichtingscommunicatie tussen het management en de werknemers is belangrijk om ervoor te zorgen dat iedereen op de hoogte is van de relevante veranderingen, kansen, problemen en oplossingen.

Hoe zou u de verticale communicatie over veiligheid verbeteren?

Communicatie en Leren



Foto door Leo Reynolds

Wat is het plan?

Kent u de toekomstplannen voor de diensten die u verleent?

Door te weten wat de toekomstplannen zijn, kunnen we feedback geven en ervoor zorgen dat het plan aansluit op de veiligheid en kunnen we onszelf voorbereiden op de verandering.

Hoe zou u geïnformeerd willen worden over de toekomstplannen?

Communicatie en Leren



Foto door Steven Shorrock

Leren van incidenten

Passen u en uw team de getrokken lessen uit incidenten in uw werk toe?

Om te leren uit ongewilde gebeurtenissen moeten we zorgvuldig kijken naar incidenten, tendensen en aanbevelingen, en hoe deze betrekking hebben en van toepassing zijn op ons dagelijks werk.

Hoe zouden u en uw collega's nog beter kunnen leren uit incidenten?

Communicatie en Leren

Foto door Andreas



Naar buiten kijken

Hoe goed communiceren u en uw team met andere organisaties?

Open en effectieve communicatie met externe belanghebbenden, zoals dienstverleners, fabrikanten, regelgevende instanties en onderzoeksorganisaties, is belangrijk voor de veiligheid.

Hoe kunnen we onze externe communicatie verbeteren?

Communicatie en Leren



Foto door NATS - UK air traffic control

Ken uw risico's

Kent u de belangrijkste risico's die relevant zijn voor uw werk?

We moeten ons bewust zijn van de grootste risico's die relevant zijn voor ons werk en de organisatie, zodat we ze kunnen prioriteren en beheren.

Hoe kunt u meer te weten komen over de belangrijkste risico's?

Omgaan met Risico's

Foto door Tambako The Jaguar



Veiligheid in balans

Hoe weegt u veiligheid af tegen de andere vereisten in uw dagelijkse werkzaamheden?

Veiligheid bestaat niet in een vacuüm. Er kan zich een doelconflict voordoen tussen veiligheid en kostenbesparing, capaciteit, emissies, geluid, beveiliging, enz. Voor het oplossen van deze doelconflicten zijn afwegingen en compromissen nodig.

Wat hebben we nodig om een balans te bereiken?

Omgaan met Risico's



Foto door Colin Harris

Zakelijk risico

Moet u vaak risico's nemen die u een ongemakkelijk gevoel over veiligheid geven?

Het kan moeilijk zijn het risiconiveau van onze eigen activiteiten in te schatten. Maar als we risico's moeten nemen die ons een ongemakkelijk gevoel geven, dan is het tijd om te stoppen en na te denken.

Hoe reageerde u toen u een ongemakkelijk gevoel over veiligheid had?

Omgaan met Risico's

Foto door Claus Rebler



Managen van risico's

Hoe goed beheersen we de veiligheidsrisico's bij veranderingen?

Verandering van taak, functie, procedure, technisch systeem en organisatie kan gepaard gaan met nieuwe veiligheidsrisico's, of de bestaande risico's veranderen, en daardoor kunnen we voor verrassingen komen te staan.

Hoe kunnen we het risico van verschillende soorten veranderingen het beste beoordelen en beheren?

Omgaan met Risico's



Bekende gevaren

Bent u bekend met veiligheidskwesties die niet voldoende worden aangepakt?

Soms worden problemen genegeerd en worden zij een blinde vlek of struikelblok voor ons of voor anderen.

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat veiligheidsproblemen worden opgelost in plaats van genegeerd?

Omgaan met Risico's



Onder druk?

Voelt u een druk om de dienstverlening draaiende te houden, zelfs wanneer er veiligheidsrisico's aan verbonden zijn?

Soms zijn vraag en capaciteit niet in balans en kunnen we een druk ervaren om de dienstverlening gaande te houden, zelfs al voelt het ongemakkelijk of misschien gevaarlijk aan.

Hoe kan de druk op beheersbare niveaus worden gehouden?

Omgaan met Risico's



Foto door Brook Ward

Maak tijd vrij voor veiligheid

Hebben projecten voldoende tijd om veiligheid te beschouwen? Wordt dit vanaf het begin meegenomen?

Veiligheid in projecten moet op de juiste manier worden gepland, zodat er voldoende tijd is om de veiligheid naar behoren te integreren.

Hoe kan veiligheid beter worden geïntegreerd in projecten?

Omgaan met Risico's



Gebruikersgericht?

Worden velddeskundigen voldoende betrokken bij het ontwerp en de planning van systeemveranderingen?

Systeemveranderingen moeten worden gemaakt met de gebruiker in het achterhoofd, en hiervoor is de betrokkenheid van de velddeskundige nodig.

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de operationele bijdragen veranderingen in de juiste richting sturen?

Samenwerking en Betrokkenheid



Beoordelen van operationeel risico

Wat is onze rol bij veiligheidsbeoordelingen?

Voor veiligheidsbeoordelingen is de juiste bijdrage van de juiste personen nodig, met voldoende tijd voor een grondige risicobeoordeling.

Hoe kunnen we er voor zorgen dat we doeltreffend deelnemen aan veiligheidsbeoordelingen?

Samenwerking en Betrokkenheid



Onze procedures

Wat is de rol van het operationele personeel bij wijzigingen aan procedures?

Procedures, zoals interactieve systemen, moeten ontworpen worden voor de beoogde gebruikers en met hun expertise.

Hoe kunnen we zorgen voor een correct bijdrageniveau van de juiste mensen om de juiste procedures te formuleren?

Samenwerking en Betrokkenheid



Foto door Royal Navy Media Archive

Het complete beeld

Worden de bijdragen van iedereen rond de operationele en organisatorische veiligheid begrepen?

We begrijpen hoe wij bijdragen aan veiligheid, maar het is moeilijker om te begrijpen hoe anderen bijdragen, vooral diegenen die er verder weg van staan.

Hoe kunnen we de bijdragen aan veiligheid van ons allemaal beter begrijpen?

Samenwerking en Betrokkenheid



Foto door Trevor

Raadpleging

Hoe goed worden mensen ingelicht over veranderingen die effect op hen kunnen hebben met betrekking tot veiligheid?

Veranderingen die effect hebben op apparatuur, procedures, personeel kunnen betrekking hebben op veel mensen en kunnen uiteindelijk invloed hebben op de operationele veiligheid.

Hoe zou u geïnformeerd willen worden over veranderingen die invloed hebben op de operationele veiligheid?

Samenwerking en Betrokkenheid



Foto door Naviair © Alle rechten voorbehouden

Betrokkenheid door collega's

Heeft u het gevoel dat uw collega's toegewijd zijn aan veilige operaties?

De manier waarop we de betrokkenheid aan veiligheid van collega's opvatten, kan een krachtig effect hebben op onze houding, ons gedrag en op de operationele en organisatorische veiligheid.

Hoe kunnen we de betrokkenheid aan veiligheid behouden?

Betrokkenheid van Collega's



Foto door U.S. Air Force

Vertrouwen in collega's

Heeft u vertrouwen in de mensen met wie u samenwerkt?

Zekerheid of vertrouwen in collega's is een belangrijk onderdeel van het werken in een team. Sommige vormen van gedrag of werkpraktijken kunnen ervoor zorgen dat u meer vertrouwen heeft in een collega.

Wat kan ervoor zorgen dat u meer vertrouwen krijgt in collega's?

Betrokkenheid van Collega's



Foto door tableatny

Samen werken

Hoe goed werkt uw team samen?

Samenwerking is één van de factoren die door hechte teams het meest wordt gewaardeerd in hun professionele leven, en het heeft een diepgaand effect op veiligheid. Maar de behoefte om een hecht team te zijn kan het moeilijk maken problematische situaties aan te pakken.

Wat doen we goed en wat kunnen we verbeteren?

Betrokkenheid van Collega's



Team van teams

Hoe goed werkt uw team samen met andere teams?

Veiligheid wordt bewerkstelligd door een team van teams die samenwerken om ervoor te zorgen dat dingen goed verlopen. Hiaten in de samenwerking tussen teams kan een probleem zijn voor de veiligheid.

Hoe kan ons team de samenwerking met andere teams verbeteren?

Betrokkenheid van Collega's



Foto door William Warby

Risico's aankaarten

Als u zich ongemakkelijk zou voelen met de praktijken of het gedrag van een collega, wat zou u dan doen?

We moeten praten over wat aanvaardbaar is, en ons veilig voelen om praktijken en gedrag waarbij we ons ongemakkelijk voelen aan te kaarten.

Hoe kunnen we ons veilig voelen om dit aan te kaarten?

Betrokkenheid van Collega's

Foto door Derek Gavery



Omgaan met negativiteit

Hoe behandelt u mensen met een negatieve houding ten opzichte van veiligheid?

Soms kan een negatieve houding ten opzichte van veiligheid invloed hebben op werkrelaties en werkzaamheden.

Wat zijn de meest productieve manieren om een negatieve houding ten opzichte van veiligheid te behandelen?

Betrokkenheid van Collega's



Foto door Nukamari

Samenwerking aan de frontlinie

Hoe effectief is de communicatie tussen de operationele werknemers en het onderhoudspersoneel?

Operationele werknemers en het onderhoudspersoneel moeten goed met elkaar communiceren om de operationele systemen veilig te laten functioneren.

Welke verbeteringen zijn mogelijk om deze communicatie te optimaliseren?

Betrokkenheid van Collega's



Foto door Damien

We moeten praten

Praat uw team over veiligheidskwesties?

Soms denken we dat we geen tijd hebben om over veiligheid te praten, of we wachten tot anderen bijeenkomsten organiseren om over veiligheidskwesties te praten. Maar we kunnen dit vaak ook zelf doen.

Hoe kan uw team gesprekken beginnen over veiligheid?

Betrokkenheid van Collega's



Fotobronnen

Toewijding van het management

- 1a Veiligheid serieus nemen: Marco Bellucci <https://flic.kr/p/6okjAW> CC BY 2.0
- 1b Welke boodschap?: NASA Goddard Space Flight Center <http://flic.kr/p/9CCbpi> CC BY 2.0
- 1c Prioriteiten: Jack Tinney <https://flic.kr/p/825X7x> CC BY-NC-ND 2.0
- 1d Vertrouwen: Mari Asklund © Alle rechten voorbehouden (gebruikt met toestemming)
- 1e Actie ondernemen: Steven Shorrock <https://flic.kr/p/auEMVH> CC BY-NC 2.0
- 1f Rondlopen: Dominic Alves <https://flic.kr/p/75LAaA> CC BY 2.0
- 1g Ziet u verbetering? Markus Lütkemeyer <https://flic.kr/p/5N5SLX> CC BY-NC-ND 2.0

Procedures en training

- 2a Procedures vs praktijk: Isobel <https://flic.kr/p/rvsbV> CC BY-NC-ND 2.0
- 2b Geschiedenis voor het doel: Horrgacx <https://flic.kr/p/5vWLAw> CC BY-NC-ND 2.0
- 2c Wees voorbereid: US Air Force <https://flic.kr/p/92mRDi> CC BY-NC 2.0
- 2d Kennis: Robert McGoldrick <https://flic.kr/p/bhNRxZ> CC BY-ND 2.0
- 2e Trainen voor verandering: <https://flic.kr/p/8Z7DAL> © Alle rechten voorbehouden

Personeel en apparatuur

- 3a Veiligheid in aantallen: clement127 <https://flic.kr/p/qmZ7hw> CC BY-NC-ND 2.0
- 3b Veiligheidsondersteuning: LRD615 <https://flic.kr/p/2kNCax> CC BY-SA 2.0
- 3c De juiste apparatuur: NATS <http://www.nats.co.uk> © Alle rechten voorbehouden

Eerlijkheidscultuur, melding en onderzoek

- 4a Fouten komen voor: Mixy Lorenzo <https://flic.kr/p/7bGe9M> CC BY-NC-SA 2.0
- 4b Onacceptabel gedrag: Stefan Kloof <https://flic.kr/p/8iH4En> CC BY 2.0
- 4c Laat van u horen: Howard Lake <https://flic.kr/p/9rxkoD> CC BY-SA 2.0
- 4d Focus op de inhoud: Steven Depolo <https://flic.kr/p/6QvV8s> CC BY 2.0
- 4e Melden gemakkelijk maken: cjc0327 <https://flic.kr/p/91hWrX> CC BY-ND 2.0

4f Onderzoek voor verbetering: clement127 <https://flic.kr/p/qr4XXW> CC BY-NC-ND 2.0

4g Feedback: Pamela Ocampo <https://flic.kr/p/7xCRdu> CC BY-NC-ND 2.0

4h Melden met als doel een betere veiligheid: Fabio <https://flic.kr/p/2bvY2T> CC BY-NC 2.0

Communicatie en leren

5a Toegang tot rapportages: Steven Shorrock <https://flic.kr/p/auEMBT> CC BY-NC 2.0

5b Tijd om te lezen: David Goehring <https://flic.kr/p/5bm45j> CC BY 2.0

5c Erover praten: Navair <http://www.naviar.dk> © Alle rechten voorbehouden

5d Overzicht houden: Mitra Mirshahidi <https://flic.kr/p/4HyL6Q> CC BY-SA 2.0

5e Wat is er gaande?: Paul Shanks <https://flic.kr/p/Ckunu> CC BY-NC 2.0

5f Weten waar u moet zijn: SKYbrary <https://www.skybrary.aero>

5g Ideeën delen: Walter Parenteau <https://flic.kr/p/5G8Pu1> CC BY-NC-SA 2.0

5h Naar boven? Naar beneden?: Leo Reynolds <https://flic.kr/p/5DGfA> CC BY-NC-SA 2.0

5i Wat is het plan?: Steven Shorrock <https://flic.kr/p/aC1xtW> CC BY-NC 2.0

5j Leren van incidenten: Andreas <https://flic.kr/p/9dx28Q> CC BY-NC-ND 2.0

5k Naar buiten kijken: NATS - UK air traffic control <https://flic.kr/p/cwfK51> CC BY-NC-ND 2.0

Risico's hanteren

6a Ken uw risico's: Tambako The Jaguar <https://flic.kr/p/9Vj5oQ> CC BY-ND 2.0

6b Veiligheid in balans: Colin Harris <https://flic.kr/p/8PW6dT> CC BY-NC-ND 2.0

6c Zakelijk risico: Claus Rebler <https://flic.kr/p/5PfpUa> CC BY-SA 2.0

6d Managen van risico's: Navair <http://www.naviar.dk> © Alle rechten voorbehouden

6e Bekende gevaren: clement127 <https://flic.kr/p/qtBqdy> CC BY-NC-ND 2.0

6f Onder druk?: Brook Ward <https://flic.kr/p/RpauXs> CC BY-NC 2.0

6g Maak tijd vrij voor veiligheid: i_yudai <https://flic.kr/p/zeDLR> CC BY 2.0

Samenwerking en deelname

7a Gebruikersgericht?: <http://flic.kr/p/8Z7Fqy> © Alle rechten voorbehouden

7b Beoordelen van operationeel risico: DWRose <https://flic.kr/p/6znPDn> CC BY 2.0

7c Onze procedures: Royal Navy Media Archive <https://flic.kr/p/NqZrz5> CC BY-NC 2.0

7d Het complete beeld: Trevor <https://flic.kr/p/cHWLp> CC BY-NC-SA

7e Raadpleging: Navair <http://www.naviair.dk> © Alle rechten voorbehouden

Betrokkenheid van collega's

8a Betrokkenheid door collega's: U.S. Air Force <https://flic.kr/p/8LBqm2> CC BY-NC 2.0

8b Vertrouwen in collega's: tableatny <https://flic.kr/p/8zGJdn> CC BY 2.0

8c Samen werken: Thomas Hawk <https://flic.kr/p/28WDP4M> CC BY-NC 2.0

8d Team van teams: William Warby <https://flic.kr/p/8hDCW3> CC BY 2.0

8e Risico's aankaarten: Derek Gavey <https://flic.kr/p/7mcgwa> CC BY 2.0

8f Omgaan met negativiteit: Nukamari <https://flic.kr/p/dkbcw2> CC BY-NC-ND 2.0

8g Samenwerking aan de frontlinie: Damien <https://flic.kr/p/82etga> CC BY-NC-SA 2.0

8h We moeten praten: <https://flic.kr/p/8Z7D7E> © Alle rechten voorbehouden

Copyright

Dit document is gepubliceerd door EUROCONTROL voor voorlichtingsdoeleinden. De tekst in dit document valt onder het auteursrecht van de Europese Organisatie voor de Veiligheid in de Luchtvaart (EUROCONTROL), januari 2020. De afbeeldingen vallen onder het auteursrecht van de bronnen die vermeld worden in de sectie Fotobronnen, waarvan velen een "aantal rechten voorbehouden" hebben onder een Creative Commons-licentie (zie <http://creativecommons.org/licenses/>).

Het document mag worden gedeeltelijk of geheel worden gekopieerd, onder voorwaarde dat EUROCONTROL wordt genoemd als de bron en dat de inhoud niet gebruikt wordt voor commerciële doeleinden (d.w.z. voor financieel gewin). De informatie in dit document mag niet worden gewijzigd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van EUROCONTROL. EUROCONTROL geeft geen garantie, uitdrukkelijk of impliciet, voor de informatie in dit document, noch aanvaardt het enige juridische aansprakelijkheid of verantwoordelijkheid voor de juistheid, volledigheid of bruikbaarheid van deze informatie.

Talen

Deze kaarten zijn beschikbaar in andere talen. Neem contact op met steven.shorrock@eurocontrol.int en esp@eurocontrol.int voor meer informatie. U kunt ook zoeken op www.skybrary.aero

Feedback

Deze kaarten zijn ontwikkeld en ontworpen door Steven Shorrock. Als u opmerkingen heeft bij de kaarten, neem dan contact op met steven.shorrock@eurocontrol.int en esp@eurocontrol.int