



*Niet bellen in de auto.  
Nee, ook niet handsfree!*



## **De impact van regels**



Erik Deen

Het was even geleden, dat ik blij was dat de beruchte Ketelbrug (halverwege de A6 tussen Lelystad en Emmeloord) open stond en ik tien minuten niet verder kon. Normaliter is dat een op zijn minst hinderlijke onderbreking van het op-maximum-snelheid-naar-het-noorden-rijden. Nu een welkome pauze om nog iemand te bellen die ik nodig moest spreken.

“Maar waarom bel je die persoon niet gewoon in de 95 kilometer die je vóór de Ketelbrug al hebt gereden?”, hoor ik je denken. Het antwoord luidt: “Omdat ‘t de regel is om niet te bellen in de auto, ook niet handsfree”.

Ja, alleen omdat het een regel was, belde ik pas toen ik stilstond voor de brug. Ik deed dat niet omdat ik dat zo graag wilde. Wat zo’n regel allemaal met je doet, is de moeite van het overdenken waard. Sinds ik niet meer bel in de auto heb ik dáár voldoende tijd voor en dit is het resultaat.

### **De regels en de redenen**

Met een kleine groep collega’s zijn we aan het werk in het noorden van het land. Onze opdracht is om een grote groep bouwers te helpen om veiligheid in bouwwerken te vergroten. Met alle schade die de aardbevingen hebben opgeleverd, is er een navenant grote hoeveelheid bouw- en herstelwerk. Een gelegenheid bij uitstek om te kijken hoe deze sector, die slecht scoort in de ongevalsstatistieken, een stap voorwaarts kan maken op het terrein van veiligheid.

Onze opdrachtgever kent als één van de voorwaarden voor het verstrekken van bouwopdrachten aan aannemers, dat deze zich houden aan negen ‘life-saving-rules’. Levensreddende regels, afkomstig uit de petrochemische industrie, waarvan er één is: niet bellen in de auto. Andere regels gaan bijvoorbeeld over het betreden van afgesloten ruimtes, over het veilig werken op hoogte en over het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.

De niet-bellen-regel is gebaseerd op ongevallen in de petrochemische industrie. Bellen tijdens het rijden was de oorzaak van een aanzienlijk aantal dodelijke ongevallen wereldwijd. Er is veel onderzoek gedaan naar het effect van bellen (handheld of handsfree) en hoewel de precieze kracht van deze factor niet bekend is, is duidelijk dat afleiding door bellen een sterke toename van het risico op ongevallen met zich meebrengt. Ander onderzoek laat zien dat handsfree bellen niet een veiliger manier van bellen is dan handheld. Al dit onderzoek geeft ons in elk geval een rationale achter de regel. En als je weet wat het waarom is van de regel, is-ie makkelijker na te leven.

### **Niet leuk maar we doen wel mee**

We weten dat het voor aannemers, uitvoerders en bouwvakkers erg moeilijk is om hun telefoontjes pas na de autorit te plegen. Er moeten zoveel via belletjes gedaan worden dat dit een te grote inbreuk op de werkroutine zou zijn. Menig bouwverzekering, spreekt ons toe vanachter zijn stuur. Ondanks die wetenschap vinden we dat wij ons in elk geval moesten committeren aan deze regel. Hoe kunnen we geloofwaardig zijn in ons werk rond veiligheid als we zelf niet het goede voorbeeld geven? Veel van de andere acht regels zijn nauwelijks op ons werk van toepassing, maar die ene over het bellen in de auto des te meer.

In tegenstelling tot bouwverzekering, is ons nooit een contract voorgelegd waarmee we ons verplichten tot het naleven van die niet-bellen-regel. We kozen er toch voor, uit vrije wil.

### **Elke regel heeft zo z'n nadelen**

Je kunt je voorstellen dat niet meer bellen in de auto ("Nee, ook niet handsfree!") een regel is waar veel nadelen aan kleven. De tijd in de auto was nu juist zo fijn om even je collega's te bellen om wat dingen af te stemmen of simpelweg bij te kletsen. Het is ook de tijd dat je snel wat regeltelefoontjes pleegt voor of met klanten. Of eindelijk eens je moeder belt die je al te lang niet meer gesproken hebt. Dat kan dan dus allemaal niet meer.

Wat nu? Dat worden hele lange, saaie en improductieve autoritten naar het hoge noorden en terug. Twee uur 'niets doen' en daarna nog een hele lijst met te plegen telefoontjes, dat is niet handig. Als je dan eenmaal ter plekke bent is het òf te druk met afspraken waar je inrolt, òf je bent te laat weer thuis om nog klanten en collega's lastig te vallen. In het laatste geval nog afgezien van het feit dat je inmiddels te moe bent om te bellen.

Nee, handig was die regel niet, erg onpraktisch zelfs. Maar we vonden dat we het toch moesten doen. Door ons te houden aan een deels zelf opgelegde, deel van buiten komende regel, zaten we midden in ons zelfgecreëerde veiligheidsexperiment. Dus gingen we eerst eens kijken of we konden morrelen aan de regel; niets menselijks is ons vreemd. Behalve onze eigen sjoemel-neigingen, kwamen plots veel van onze uitgangspunten over veiligheid aan de orde.



**1**

## Veiligheid gaat over keuzes in het grijze gebied

Elke regel heeft grijze gebieden en wie moeite heeft met een regel, weet die gebieden vaak feilloos te vinden. "We hebben ons weliswaar aan die niet-bellen-regel geconformeerd, maar we kunnen wel snel even opnemen om te melden dat we niet kunnen bellen. Meteen weer ophangen en dan later terugbellen. Toch?" Of: "In het weekend kunnen we best wel bellen in de auto".

Bij een niet zelfbedachte regel gaan we dus sneller situaties bedenken waarin die regel niet of maar ten dele opgaat. Daarin handelden we precies als veel werkers in de bouw.

Het grijze gebied waarin het niet evident is wat de beste keus is, is het terrein waar winst is te boeken. De vraag die een ieder zichzelf dan te stellen heeft is: "Kies ik voor tijdige oplevering om mijn contract na te komen en de klant daarmee te helpen, of voor mijn veiligheid en die van anderen?" In theorie is die keuze eenvoudig, in praktijk is-ie vaak moeilijk. In dat moeilijke gebied valt de veiligheidswinst dus te boeken.

**2**

## Vakmensen kunnen zelf het best veiligheid inschatten

Een ander uitgangspunt in ons werk is de invloed die professionals zelf kunnen nemen op het veiligheidshandelen. Wie kan beter inschatten wat de risico's van het werk zijn, dan de vakmensen die het werk uitvoeren? Dus: "Als we de inschatting van veiligheidsrisico's door vakmensen zo belangrijk vinden, hoe zit het dan met onze eigen inschatting van de verkeerssituatie? Je kunt ons echt wel beschouwen als ervaren vaklieden in het autorijden. En we hebben ruime, context-specifieke ervaring op het traject Randstad-Groningen. Dus als we dan op de rechterbaan, met een vaartje van 90 km/u, ruim achter een vrachtauto blijven rijden terwijl we handsfree bellen, dan is het risico toch minimaal?"

Op een fundamenteeler niveau gaat het hier om het behandelen van vakmensen als volwassenen. In de bouw zie je vaak de klassieke ouder-kind-verhouding. De baas vertelt hoe het moet en de timmerlieden hebben te gehoorzamen. Met alle kind-reacties vandien. Een timmerman in een bouwkeet reageerde wantrouwig op ons verzoek om mee te denken over het veilig uitvoeren van de klus. "Ik moet gewoon doen wat me verteld wordt, dus ...?"

Bouwers aanspreken op hun vakmanschap kan leiden tot een volwassen werkverhouding. Het gesprek voeren en vragen hoe bepaalde zaken het best kunnen worden aangepakt, is lonend. Maar ... werd ons gevraagd hoe we veilig kunnen rijden?

**3**

## Mensen wegen kosten en baten tegen elkaar af, ook in het nemen van risico's

Niet bellen in de auto ("Nee, ook niet handsfree!") is een keuze die het nodige kost; vooral veel tijd. Als je zo'n investering doet dan wil je weten wat de opbrengsten zijn. Op het terrein van veiligheid zijn die voor mij niet meetbaar. Inderdaad, ik heb sinds ik gestopt ben met bellen in de auto geen ongeluk gehad. Maar dat had ik daarvoor ook niet. En ik betwijfel ten zeerste of ik minder bijna-ongelukken heb gehad. In dat opzicht lijkt de kosten-baten afweging dus negatief uit te vallen. Veel kosten, weinig merkbare baten.

Zo'n zelfde afweging maken individuen ook in veiligheidskwesties in de bouw. Wat levert het je op om de tijd te nemen om een valgordel te halen, om te doen en jezelf aan te lijnen voor het vastslaan van die twee spijkers? Het kost bijna een kwartier en vallen doe je toch niet. Of: wat win je ermee als ik rondom deze rolsteiger linten, pionnen of hekjes zet om te voorkomen dat een voertuig de steiger aanrijdt, als er toch maar heel weinig gereden wordt op deze bouwplaats?

De kosten-baten-afweging op individueel niveau valt vaak slecht uit. Daarmee neemt de kans op veilig werken niet toe. Dat betekent dat we mensen moeten helpen om de kwestie in ruimer perspectief te zien. Want op het niveau van een bouwplaats als geheel valt de afweging anders uit. Met name de baten worden dan tastbaarder. Als we er samen voor zorgen dat niemand onnodig risico neemt, dan winnen we veel: we verkleinen de kans op een ongeval aanzienlijk en voorkomen daarmee (waarschijnlijk) een ongeval. >>

Als je de aantallen groter maakt, is het makkelijker te zien en te ervaren waar winst te boeken valt. In ons werk maken we gebruik van wetenschappelijke analyses op specifieke werkzaamheden in de bouw en de daaraan verbonden risico's. Door mensen te vertellen hoeveel het risico groter of kleiner wordt bij bepaalde handelwijzes, help je ze de kosten en bateninschatting beter te maken. "Als we allemaal de rolsteiger op de rem zetten, verkleinen we samen het risico op een ongeval met 30% ". Statistisch niet altijd volledig juist, maar effectief is een dergelijke gedachte wel.

Overigens merk ik dat er wel degelijk baten zijn van de regel "niet bellen in de auto". Ten eerste beslis ik nu veel vaker om met de trein naar Groningen te gaan en mijn vervoer naar Groninger dorpen anders te regelen. Dat levert me per reisdag 4 uur tijd op om te werken, te bellen en te lezen.

Dit soort onverwachte baten komen vast ook boven komen als je, vasthoudend aan een veiligheidsregel, andere oplossingen in het werk zoekt?

## 4

### Het gaat om risico's, niet om regels

Regels stoppen het nadenken. Een veelgehoorde uitspraak in het denken over regels, procedures en het inschatten van beroepssituaties. Vertaald naar mijn rijgedrag is het dus de vraag of de regel me blind maakt voor risico's. Ik denk van niet. Door me te houden aan de nieuwe regel neem ik een risico weg en tegelijk let ik niet minder op in het verkeer. Misschien rijdt ik daadwerkelijk veiliger nu!

Regels zijn vaak de kern van veiligheidsdenken en -handelen. Ook in de bouw. Er zijn een boel dingen die moeten, bijvoorbeeld met twee man een hoogwerker bedienen, altijd een helm dragen, boren en slijpen met stofafzuiging. En er zijn minstens evenveel dingen die niet mogen, zoals op hoogte uit het bakje van een hoogwerker stappen, rijden met een rolsteiger terwijl je er bovenop staat, bellen terwijl je autorijdt. Veiligheid lijkt dus vooral een zaak van het verzinnen van de goede set regels en ervoor zorgen dat iedereen die regels opvolgt. Maar dat is een magere kijk op veiligheid. "Gewoon de regels volgen" is dan het devies en het vakkundig inschatten van risico-situaties dreigt verloren te gaan (zie uitgangspunt 2). In de vorige punten is het woord 'risico' minstens net zo veel gevallen als het woord 'regel'. Veiligheid in de bouw gaat over risico's, niet over regels.

Regelgestuurde veiligheid kan effectief zijn bij zaagwerk, maar veel bouwsituaties laten zich niet of niet helemaal in regels vangen. Die risico's vragen vooral om een vakkundige inschatting. Dat kan vooraf zijn door de werkvoorbereider of uitvoerder die (mede) bepaalt hoe er gewerkt gaat worden. Maar het is evengoed de bouwvakker die op het moment zelf moet bedenken waar de risico's zitten en hoe daarmee om te gaan. Regels helpen in dat geval wel om veel voorkomende, standaardrisico's te ondervangen. De vakman kijkt vooral welke risico's er in elke specifieke situatie zijn en baseert daarop dan zijn handelen. Methodieken als LastMinuteRiskAssessment en StartWerkOverleg helpen daarbij.



## 5

### Gedrag verandert alleen wanneer mensen zelf 'ja' kunnen zeggen tegen regels en anderen je daarbij helpen

Inmiddels zijn we met het project ruim een half jaar verder en ik bel nog steeds niet in de auto. Nee, ook niet handsfree, ook niet in het weekend, ook niet heel even, ook niet naar mijn moeder. Terwijl ik toch aan een aantal criteria voor het niet-volgen van de regel voldoe:

- de kosten-baten-balans is niet zonder meer positief,
- mijn vakmanschap wordt niet gehoord
- er is geen ruimte om zelf het risico van situaties in te schatten, maar alleen om de regel te volgen.

Waarom houd ik me dan toch aan deze regel?

Het succes schuilt in het feit dat we de kans hadden en namen om zelf "ja" te zeggen tegen deze regel. Datzelfde geldt voor regels die op de bouw gehanteerd worden. Zodra er sprake is van de mogelijkheid om bewust in te stappen, wordt het makkelijker. Het zal voorlopig niet zo zijn dat over alle regels alle vaklieden geconsulteerd worden.

#### Wat levert dit experiment ons op?

Onze keuze om met deze regel mee te gaan, zie ik achteraf als een experiment. Het gaf ons de gelegenheid te ervaren wat regels met ons doen. We kwamen dezelfde bezwaren en gedachten tegen als bouwers, die zich geconfronteerd zien met veel opgelegde regels. Het leerde ons bovendien vanuit een ander perspectief te kijken naar uitgangspunten die we in het werken aan veiligheidscultuur en –bewustzijn graag hanteren.

- Zorg ervoor dat mensen zoveel mogelijk bewust 'ja' kunnen zeggen tegen regels
- ... en geef het waarom van de regels.
- Praat over specifieke risico's in de context van het voorhanden werk in plaats van algemene regels.
- Geef mensen de ruimte om zelf maatregelen te bedenken om de risico's zo klein mogelijk te houden
- ... en ondersteun waar nodig die keuze met informatie en feiten rond veilig werken.

Het experiment is min of meer ten einde. Ik heb, net als mijn teamgenoten in dit project ervaren hoe het is om met een lastige regel om te gaan. Maar ik blijf me onthouden van bellen in de auto. Inmiddels ben ik er aan gewend en weet ik, net als met het omdoen van de autogordel, al nauwelijk beter meer.