



Voorbeeld van een

**PROTOCOL**

voor  
melden, registreren en oorzakenanalyses  
van

**ONGEVALLEN, INCIDENTEN**

en andere

**ONGEWENSTE GEBEURTENISSEN**

en het  
treffen van verbeteringsmaatregelen

Het hier gegeven protocol voor ongevallen/incidenten onderzoek en analyse is een voorbeeld en wordt aangereikt als basis waarop de organisatie haar eigen protocol kan samenstellen. Aanpassingen en aanvullingen dienen door de organisatie te worden gedaan zodanig dat het protocol is toegesneden op de eigen behoefte, mede bepaald door de algemene en bijzondere wetgeving en andere interne of externe eisen die aan de organisatie worden gesteld.



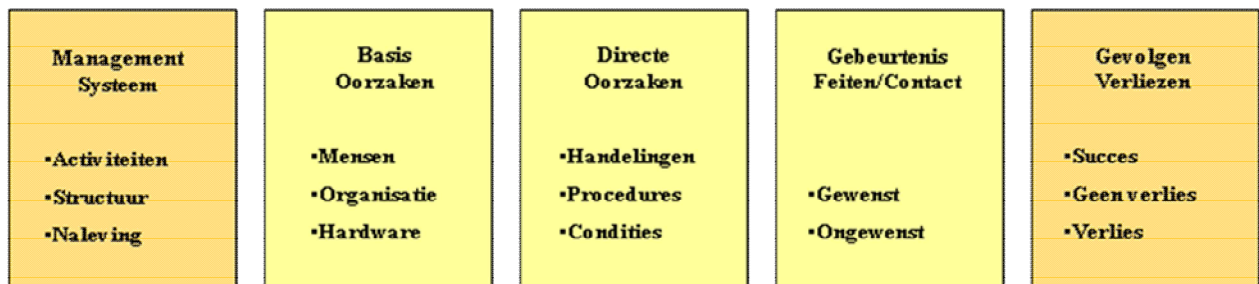
## Defenities

**Ongeval:** Een ongewenste gebeurtenis met als gevolg schade aan of verlies van mensen, eigendommen, milieu of bedrijf

**Incident:** Een ongewenste gebeurtenis die, onder enigszins andere omstandigheden, kan resulteren in schade aan of verlies van mensen, eigendommen, milieu of bedrijf. Ook wel "bijna-ongeval" genoemd.

## Het Model

Het model waarop onze ongevalonderzoek systeem is gebaseerd, is hieronder weergegeven. Oorspronkelijk werd dit een "domino-model" door Heinrich / Lateiner voorgesteld maar werd opgewaardeerd door Frank E. Bird, Jr aan het eind van de jaren zestig van de vorige eeuw. Daarmee werd de relatie gelegd tussen de ongewenste gebeurtenis met de sms catastrofale gevolgen en de kwaliteit van het management systeem.



Dit "oorzaken – gevolgen" model is een vereenvoudigde 2-dimensionale afspiegeling van de werkelijke situatie. Maar voor communicatie, bevat het een duidelijke boodschap: succes of niet-succes is gerelateerd aan de kwaliteit van het management systeem! Als succes het resultaat moet zijn van het management (systeem), dan kunnen zijn gebeurtenissen die verlies als resultaat hebben (ongevallen / incidenten) wijzen op het falen van dat systeem. Wanneer we het hier hebben over "management systeem" is dat niet alleen verbonden met de mensen die we normaal "managers" noemen. Binnen het proces gericht op het voorkomen en beperken van verliezen levert iedereen zijn/haar bijdrage om de gewenste resultaten te verkrijgen: managers, medewerkers, staff, toezichhoudend- en uitvoerend personeel.

Bij het onderzoeken en analyseren van letsel, schaden en andere verliezen wordt het model van rechts naar links gebruikt – van de (meestal) zichtbare gevolgen naar het management systeem. Alle fasen bieden mogelijkheden om verliezen te voorkomen en te beperken.



## I. DOEL

Het voorkómen van ongewenste gebeurtenissen die leiden tot ongewenst resultaat (letsel, schade aan eigendommen of milieu, klachten, storingen, enz.) is een van de belangrijkste taken van iedere leidinggevende in zijn/haar afdeling en een belangrijke prioriteit binnen onze organisatie. Niettegenstaande alle preventieve maatregelen echter, kunnen incidenten toch vóórkomen. Wanneer dit gebeurt, verdient hulp aan eventuele slachtoffers voorrang. Maatregelen dienen te worden genomen om een mogelijk tweede (zelfde) incident te voorkomen en om productieprocessen zo spoedig mogelijk te herstellen. Vervolgens zal in bepaalde gevallen een analyse worden gemaakt om de oorzaken van de betrokken incidenten op te sporen en acties te nemen om herhaling te voorkomen.

In principe dienen alle incidenten te worden onderzocht om tenminste vast te stellen wat het potentiële risico is bij mogelijke herhaling. Niet alle incidenten dienen echter te worden geanalyseerd om de oorzaken vast te stellen. Afhankelijk van het type gebeurtenis, het actuele gevolg en het potentiële gevolg (= risico) zal worden besloten om aan analyse uit te voeren - zie tabel 3 onder IV Analyse.

Onderzoeken dienen accuraat en op tijd plaats te vinden om:

- feiten met betrekking tot het incident te verzamelen
- op basis van de feiten vast te stellen wat de kans op herhaling is en wat de mogelijke gevolgen kunnen zijn (“risico classificatie”)
- afhankelijk van de risico classificatie de analyse van oorzaken mogelijk te maken voor het treffen van preventieve maatregelen
- te voldoen aan de eisen gesteld door overheden.
- eventuele verzekeringsbetalingen zo snel mogelijk te verhalen.
- de werkelijke kosten van productie vast te stellen.
- juiste en gedetailleerde informatie vast te leggen in verband met eventuele toekomstige gerechtelijke acties.
- de doelmatigheid van ons managementsysteem en de daarbij behorende beheersactiviteiten te bepalen.

Voor het registreren van gegevens (feiten, oorzaken) maken wij gebruik van het softwareprogramma UEI dat op het netwerk beschikbaar is. Binnen het dagelijkse gebruik van zijn er drie belangrijke rollen:

- Gebeurtenis Eigenaar – degene met eindverantwoordelijkheid heeft over een “gebeurtenis” (een ongeval of incident is ook een “gebeurtenis”) en alles dat er mee met de gebeurtenis te maken heeft
- Facilitator – de persoon die is aangewezen voor het uitvoeren van een analyse en die, bij groepsonderzoek 0, dit onderzoek zal begeleiden
- Actie Eigenaar – de persoon die is aangewezen om er voor te zorgen dat een actie op tijd en naar behoren wordt uitgevoerd



## II. Melding en Onderzoek

Ongevallen en incidenten die dienen te worden gemeld en onderzocht, omvatten:

- dodelijke ongevallen
- ongevallen met arbeidsverzuim
- ongevallen met behandeling door arts
- ongevallen die leiden tot vervangend werk
- ongevallen met voertuigen
- brand en explosie
- materiële schade boven € 1.000,-
- schade aan gereedschappen boven € 1.000,-
- verlies aan materiaal boven € 1.000,-
- gevallen van (vermoede) beroepsziekte
- bijna-ongevallen (met kans op schade, letsel of verlies)
- criminaliteit (inbraak, diefstal, etc.)
- ongevallen m.b.t. aannemer personeel
- milieu incidenten
- ongevallen met producten (met mogelijkheid tot productaansprakelijkheid)

Ieder ongeval/incident wordt toegewezen aan iemand met (voldoende) eindverantwoordelijkheid: de “Gebeurtenis Eigenaar”. Normaal zal dit degene zijn die als leidinggevende het meest betrokken is bij het ongeval/incident en besluiten kan nemen aangaande de preventie; bijvoorbeeld het hoofd van de afdeling waar de gebeurtenis plaatsvond..

## III. Risico Classificatie

Risico classificatie vindt plaats door het maken van een inschatting wat betreft:

- de mogelijke kans op herhaling (“faalkans”) van het actuele of een soortgelijk incident
- de mogelijke gevolgen (“gevolg”) bij herhaling

De faalkans wordt ingedeeld in 5 categorieën 1 t/m 5, als weergegeven in de tabel hieronder. Daarin staat de kleinste bovenaan, de grootste kans onderaan.

5	Meerdere keren per jaar
4	1 keer per jaar
3	1 keer per 2 jaar
2	1 keer per 5 jaar
1	Minder dan 1 keer per 5 jaar

Tabel 1



De mogelijke gevolgen wordt eveneens ingedeeld in 5 categorieën A t/m E, zoals wordt weergegeven in de tabel hieronder. Let er op dat de ernstigste gevolgen bovenaan staan en de minst erge onderaan.

E	Veiligheid	Meerder doden
	Milieu	Zeer grote overschrijding van toegestane emissies met schade aan milieu. Grote publieke bezorgdheid en schade.
	Schade	> € 1.000.000
	Imago	Zeer grote aantasting imago.
D	Veiligheid	Dood van enkeling. Blijvend letsel/arbeidongeschikt. Zwaar letsel van velen.
	Milieu	Ernstige overschrijding van toegestane emissies met schade aan milieu. Correctieve maatregelen buiten bedrijf noodzakelijk.
	Schade	€ 100.000 to € 1.000.000
	Imago	Grote aantasting imago.
C	Veiligheid	Ernstig letsel van enkeling. Beperkt blijvend letsel. Verzum. Beperkt inzetbaar. Gering letsel van velen.
	Milieu	Herhaalde beperkte overschrijding van toelaatbare emissies. Beperkte schade aan milieu buiten het bedrijf..
	Schade	€ 10.000 to € 100.000
	Imago	Gemiddelde aantasting van imago
B	Veiligheid	Niet blijvend licht letsel van enkeling. Beperkt inzetbaar. Pijn of letsel bij meerdere personen. velen.
	Milieu	Lichte overschrijding van toelaatbare emissies. Geen blijvende schade aan milieu.
	Schade	€ 1000 to € 10.000
	Imago	Kleine aantasting imago.
A	Veiligheid	Pijn of letsel bij enkeling. EHBO.
	Milieu	Geringe emissies of milieuvuiling benden toelaatbare emissies. Binnen grenzen van bedrijf.
	Schade	< € 1.000
	Company Image	Geen aantasting van imago.

Tabel 2

De risico classificatie bestaat steeds uit een combinatie van faalkans en gevolg en wordt derhalve uitgedrukt in een cijfer en een letter, bijvoorbeeld 3C, 2A, 5B enzovoorts.



## IV. Analyse

Of een analyse zal plaatsvinden, wordt beoordeeld door de Gebeurtenis Eigenaar in overleg met de verantwoordelijke voor Veiligheid en de Facilitator. Voordat de analyse zal worden uitgevoerd dient te worden besloten of dit in teamverband zal gebeuren en welke functies deel zullen nemen.

De Analyse wordt uitgevoerd door, of onder leiding van, de Facilitator.

Facilitators in onze organisatie zijn:

- (naam)
- (naam)

Analyse van oorzaken dient in ieder geval plaats te vinden bij een risicoclassificatie als ingekleurd in onderstaande tabel

Potentieel Gevolg	A	B	C	D	E
	Risico Klasse				
Faalkans					
5	5A	5B	5C	5D	5E
4	4A	4B	4C	4D	4E
3	3A	3B	3C	3D	3E
2	2A	2B	2C	2D	2E
1	1A	1B	1C	1D	1E

Tabel 3

## V. Verantwoordlijkheden m.b.t. Onderzoek en Analyse

### A. Management

- wijst verantwoordelijkheden toe voor het opzetten en uitvoeren van het programma voor onderzoek en analyse van ongevallen/incidenten
- stelt de noodzakelijke middelen ter beschikking zodat aangewezen verantwoordelijke hun taak naar behoren kunnen uitvoeren
- neemt deel aan onderzoek en analyse daar waar dat aan de hand van de risico classificatie, of anderszins, wenselijk of noodzakelijk wordt geacht

### B. VGM coördinator

- ziet er op toe dat betrokken toezichthouders en afdelingshoofden de opleiding krijgen ten aanzien van ongevallen onderzoek welke vereist wordt
- evalueert periodiek de werking van het programma ongevallen/incidenten onderzoek, zowel kwantitatief als kwalitatief



- neemt zonnodig deel aan het onderzoeken van ongevallen/incidenten wanneer dit door de ernst nodig of wenselijk wordt geacht

### **C. Facilitator**

- voert waar dat bepaald is analyses uit van ongevallen/incidenten met als doel het opsporen van oorzaken en het genereren – al dan niet samen met andere – preventieve acties
- onderhoudt, als nodig, zijn/haar kennis met betrekking tot het analyseren van ongevallen/incidenten

### **D. Afdelingshoofden**

- houden toezicht op de juiste opleiding van de toezichthouders in hun afdeling m.b.t. ongevallen/incidenten onderzoek
- zien er op toe dat ongevallen in hun afdeling op de juiste wijze worden gemeld en onderzocht
- assisteren als nodig toezichthouders bij het onderzoek
- dienen ongevallen melding en onderzoek op een positieve wijze te ondersteunen
- beoordelen de in hun afdeling gemaakte ongevalsrapporten op kwaliteit
- nemen waar nodig deel aan het onderzoek, indien gewenst ter plekke van het ongeval

### **E. Toezichthouders**

- vangen zo spoedig mogelijk aan met het onderzoek van ongevallen/incidenten in hun afdeling(en), ook met betrekking tot aannemer personeel of met betrekking tot apparatuur dat geen eigendom is van de organisatie maar waarvoor de organisatie enige verantwoordelijkheid heeft
- evalueren van de ernst van ongeval/incident
- brengen een mondeling rapport uit aan het desbetreffende Afdelingshoofd
- vullen het ongevalsformulier

### **F. Werknemers**

- melden alle ongevallen direct aan hun directe chef
- werken mee aan desbetreffende onderzoeken

Voor zover van toepassing en afhankelijk van de hem/haar toegewezen rol in het onderzoeken en analyseren van ongevallen/incidenten gelde ook nog de volgende verantwoordelijkheden:

### **G. Gebeurtenis Eigenaar**

- zorgt voor het goede verloop van alle aspecten van de hem/haar toegewezen ongevallen/incidenten
- initieert als nodig de uitvoering van een analyse van oorzaken
- assisteert de Analyse Deskundige bij de uitvoering van de analyse
- ziet toe op de tijdige en juiste uitvoering van acties die samenhangen met de ongevallen/incidenten waarvoor hij/zij de eindverantwoordelijkheid heeft



## H. Actie Eigenaar

- draagt zorg voor de tijdige en juiste uitvoering van de hem/haar toegewezen acties
- communiceert met de Gebeurtenis Eigenaar over het verloop van de actie, met name waar dit betreft aanpassing van de actie of de uitvoeringstermijn

## VI. Opleiding/instructie

Uitvoeren van goed onderzoek en opvolging van ongevallen is belangrijk en vereist enige basiskennis. Toezichthouders en hogere leidinggevendenden dienen daarom te worden opgeleid m.b.t.:

- onderzoek technieken en wijze van rapportage, inclusief de beoordeling van ongevalsrapporten t.a.v. de kwaliteit daarvan
- hun verantwoordelijkheden m.b.t. het onderzoek en analyse

## VII. Projectteam

Afhankelijk van de ernst van het ongeval, de mogelijkheid tot ernstige schade of letsel, kan het Afdelingshoofd een Projectteam instellen om:

- de Toezichthouder te helpen bij onderzoek
- de Toezichthouder te helpen bij rapportage en het opstellen van te treffen maatregelen
- onder leiding van de Analyse Deskundige opsporen van de oorzaken die hebben geleid tot ongeval/incident

### Leden projectteam

De Toezichthouders van de betrokken afdelingen zullen altijd deel uit maken van het Onderzoek Projectteam. Afhankelijk van de ernst van het ongeval, dan wel de mogelijkheid tot ernstige schade of letsel, zullen tenminste ook het/de Afdelingshoofd(en), de VGM coördinator, de Analyse Deskundige, betrokken werknemers en een vertegenwoordiger van de afdeling Onderhoud deelnemen in het onderzoek van:

- alle ongevallen met dodelijke afloop
- alle ongevallen met ernstig letsel (verzuim ongevallen en ongevallen die meer dan één bezoek aan de arts vereisen, de eerste behandeling inbegrepen)
- alle branden en explosies
- alle materiële schaden boven € 5.000,-
- alle milieu incidenten met emissies boven de toegelaten grens
- alle bijna-ongevallen met de mogelijkheid tot ernstige schade of letsel
- alle bijna-ongevallen waarbij betrokken zijn nieuwe producten, nieuwe processen/installaties, met de mogelijkheid tot schade boven € 5.000,-





## **De Directie**

De Directie zal betrokken worden in het onderzoek ter plekke van:

- alle ongevallen met dodelijke afloop
- alle letsel ongevallen die opname in het ziekenhuis vereisen
- alle branden en explosies
- alle materiële schaden en andere incidenten met schade boven € 25.000,-
- alle bijna-ongevallen met de mogelijkheid tot ernstige schade of letsel
- alle bijna-ongevallen waarbij betrokken zijn nieuwe producten, nieuwe processen/installaties, met de mogelijkheid tot schade boven € 50.000

De Directie zal tevens maandelijks een onderzoeksbespreking beleggen met alle afdelingshoofden ter bespreking van alle ongevallen als aangegeven onder de sectie II "Soorten ongevallen en incidenten" en voor zover de Directie niet ter plekke bij het onderzoek wordt betrokken als hierboven genoemd. Deze besprekingen en eventuele beslissingen daarbij genomen dienen te worden vastgelegd in de notulen die van deze besprekingen dienen te worden gemaakt.

## **VIII. Aannemer Ongevallen**

Ongevallen of incidenten waarbij aannemers zijn betrokken dienen te worden onderzocht door een projectteam waarin tenminste zitting hebben:

- de Toezichthouder van de afdeling waar het ongeval plaatsvond
- de Toezichthouder onder wiens verantwoording de werkzaamheden van de aannemer plaatsvonden
- de Toezichthouder van de aannemer

## **IX. Tijdstip van het Onderzoek**

Het onderzoek van ongevallen/incidenten dient zo spoedig mogelijk na het ongeval/incident plaats te vinden. Ieder uitstel daarbij kan:

- bijdragen tot verandering van de omstandigheden waaronder het ongeval/incident plaatsvond
- leiden tot verlies aan bewijs en onderzoeksmateriaal
- het moeilijker maken om de directe en onderliggende oorzaken van het ongeval vast te stellen

De enige reden die uitstellen van het onderzoek rechtvaardigt is het verlenen van hulp aan slachtoffers.



## X. Onderzoekmethode

Zodra een ongeval/incident is geschied en na het verlenen van hulp aan eventuele slachtoffers:

- stel vast wat er gebeurd is
- stel vast wat gedaan werd en door wie, vóór, tijdens en na het ongeval
- noteer namen en adressen van mogelijke getuigen, verzamel verklaringen
- neem foto's van de locatie van het ongeval, maak schetsen/tekeningen
- bescherm/bewaar alle fysieke bewijsstukken

Indien het nodig is om "waarom" vragen te stellen, wacht daar dan mee tot alle feitelijke informatie verzameld is.

- voer het onderzoek uit
- vul het ongevalsformulier in

Indien nodig verzamel bewijsmateriaal ter ondersteuning van het ongevalsrapport, zoals foto's, tekeningen, getuigenverklaringen, voorwerpen, e.d.

### A. Foto's, tekeningen

Indien mogelijk dienen foto's te worden genomen van de plek van het ongeval en van terzake dienende voorwerpen. Indien woorden niet toereikend zijn voor het beschrijven van het ongeval, dienen schetsen/tekeningen te worden gemaakt van de ongevalsplek, inclusief afmetingen, afstanden, e.d.

### B. Getuigen verklaringen

Verzamel verklaringen, zo mogelijk ondertekend, van een ieder die gewond werd, en van getuigen van alle ongevallen met:

- ernstig letsel
- ernstige materiële schade
- ernstige schade aan het milieu
- belangrijk verlies aan goederen/materiaal

Deze verklaringen dienen bij voorkeur te worden afgenomen door de directe Toezichthouder. Indien dit niet mogelijk is kan dit ook gebeuren door de VGM coördinator of door een functionaris van de afdeling Personeelszaken. De ondertekening is wenselijk maar niet absoluut noodzakelijk. Het interview ter verkrijging van de verklaringen dient zoveel mogelijk privé te worden gehouden en zo spoedig mogelijk na het ongeval plaats te vinden. Het interview dient zich te concentreren op wat feitelijk heeft plaatsgevonden.



## **C. Onderzoek ongevallen met voertuigen**

Indien een voertuig betrokken is bij een ongeval:

- verplaats het voertuig niet, tenzij dit noodzakelijk is voor het handhaven van de veiligheid van het overige verkeer
- onderzoek de oorzaken van het ongeval ter plekke

Indien de chauffeur van het bedrijfsvoertuig betrokken bij het ongeval daartoe in staat is dient hij/zij alle informatie te verzamelen om het verkeersongevulsformulier in te vullen.

EIND