UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM

BELEID INCIDENTMANAGEMENT
VEILIG EN GEZOND STUDEREN EN WERKEN

Vastgesteld bij besluit nr. 2022-141301 van het College van Bestuur van 13 november 2022

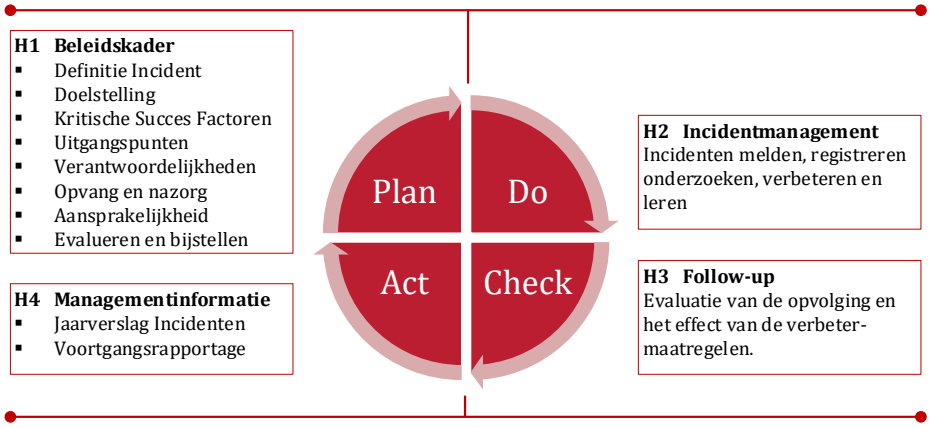
November 2022
Opdrachtgever: Jaap Weijermans, coördinator Integrale Veiligheid
Auteur: Karin Walstra, beleidsmedewerker Integrale Veiligheid

Inhoudsopgave

Inleiding 3
1. Beleidskader 5
1.1 Wat is een incident? 5
1.2 Doelstelling 5
1.3 Kritische succes factoren 5
1.4 Uitgangspunten 6
1.4.1 Wettelijk kader 6
1.4.2 Voorkomen is beter dan genezen 6
1.4.3 Verantwoord en professioneel gedrag 6
1.4.4 Incidenten onderzoeken 6
1.4.5 Bestuurlijke informatie 7
1.5 Verantwoordelijkheden 7
1.6 Opvang en Nazorg 8
1.6.1 Opvang en hulpverlening 8
1.6.2 Nazorg 8
1.7 Aansprakelijkheid 8
1.8 Evalueren en bijstellen 8
2. Incidentmanagement 9
2.1 Incident melden 9
2.1.1 Incident tijdens stage of veldwerk in binnen- of buitenland 10
2.1.2 Melden aan de Nederlandse Arbeidsinspectie 10
2.2 Incident registreren 10
2.3 Incident onderzoeken 10
2.4 Verbeteren en leren 10
2.4.1 Bepalen van de verbetermaatregelen 10
2.4.2 Leereffecten vergroten 11
3. Follow-up van de verbetermaatregelen 11
4. Managementinformatie 11
Bijlage 1 Welke incidentmeldingen vallen buiten de scope van het beleid? 12
Bijlage 2 Reikwijdte managementinformatie 13
Bijlage 3 Melden aan de Nederlandse Arbeidsinspectie 15
Bijlage 4 Incidentonderzoek 17
Bijlage 5 Risicobeoordelingsmatrix 22
Bijlage 6 Communicatieplan 23

Inleiding

Het beleid 'Incidentmanagement t.b.v. veilig en gezond studeren en werken' van de Universiteit van Amsterdam (UvA) vervangt het Incidentbeleid UvA-HvA 2015[1] . Het belangrijkste verschil is dat de opschaling en werkwijze bij (dreigende) crisissituaties geen onderdeel meer is van het beleid maar van de crisiswijzer en dat het beleid uitsluitend voor de UvA van toepassing is[2]. De focus van dit beleid ligt op het melden, registreren en onderzoeken van incidenten naar de achterliggende oorzaken om hiervan te kunnen leren, de veiligheid te verbeteren en de kans op herhaling van soortgelijke incidenten te verkleinen. De 'plan-do-check-act'-cyclus vormt de basis van het beleid en bestaat uit 4 onderdelen te weten het beleidskader, incidentmanagement, de follow-up van de verbetermaatregelen en de management-informatie.



Het beleid is bedoeld voor iedereen die bij de universiteit studeert en werkt en is van toepassing op de incidenten die de gezondheid en veiligheid van studenten, medewerkers of derden[3] direct kunnen verstoren dan wel schaden. Het gaat om:

- gevaarlijke situaties;
- (bijna) ongevallen;
- medisch incidenten;
- agressie en geweld;
- brand.

De incidenten kunnen plaatsvinden in de gebouwen, op de terreinen, onderweg, het uitvoeren van veldwerk in binnen- en buitenland en bij het thuiswerken.

[1] Vastgesteld bij besluit nr. 2015cb0319 van het College van Bestuur van 30 september 2015.

[2] De Hogeschool van Amsterdam maakt gebruik van hetzelfde incidentregistratiesysteem. De opvolging van de meldingen kent een vergelijkbaar werkproces.

[3] Dit zijn personen die werken onder het gezag van de UvA werken of personen die gebouwen of werkruimten van de UvA huren dan wel in gebruik hebben vallen onder dit beleid.

Buiten de scope van het beleid vallen het opvolgen van meldingen met betrekking tot:
- ICT-beveiligingsincidenten;
- milieu- en ioniserende stralingsincidenten[4];
- incidenten die gebeuren bij grootschalige nieuwbouwprojecten;
- online intimidatie en bedreigingen;
- mogelijke blootstelling aan asbest en legionella;
- diefstal, inbraak, vandalisme en overlast zoals water- en geluidsoverlast, stormschade en graffiti;
- ongewenst gedrag gemeld bij de vertrouwenspersoon of ombudsfunctionaris.

Het melden van ongewenst gedrag (discriminatie, mishandeling, pesten, seksuele intimidatie, verbale agressie) kan bij de vertrouwenspersoon. Bij de ombudsfunctionaris kan men terecht als er in de werksituatie of tijdens de studie een behoefte ontstaat aan een luisterend oor, onafhankelijk en onpartijdig advies of bemiddeling. Deze incidenten kennen elk een specifiek werkproces. Voor een korte toelichting op de wijze waarop invulling wordt gegeven aan het melden, registreren en behandelen van deze incidenten, *zie bijlage 1*.

Buiten de scope van het beleid valt de registratie en de opvolging van de incidentmeldingen bij het Academisch Centrum Tandheelkunde Amsterdam (ACTA). ACTA valt onder het incidentbeleid van de VU.

De schendig van de gedragscode van de UvA maakt eveneens geen onderdeel uit van het beleid. In het UvA-breed kader huis- en gedragsregels staat uitgewerkt hoe wordt opgetreden bij verschillende schendingen van de huisregels.

[4] Is er sprake van betrokkenheid van een medewerker, student en/of derde wordt dit gemeld als (bijna)ongeval in het incident-registratiesysteem.

1. Beleidskader

1.1 Wat is een incident?

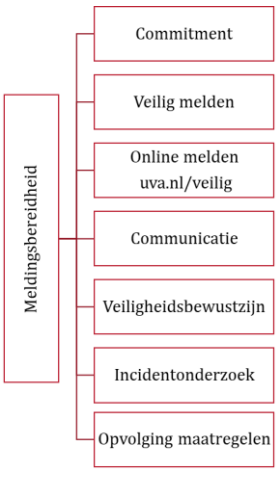
Een incident is een gebeurtenis op het werk of in werktijd die direct nadelige gevolgen heeft, of zou kunnen hebben, voor de veiligheid en gezondheid van medewerkers, studenten en derden.[5]
Het gaat om:

Gevaarlijke situatie	Een gebeurtenis die (direct) gevaar oplevert voor studenten, medewerkers of derden, maar waarbij geen sprake is van letsel of materiële schade. Een gevaarlijke situatie kan leiden tot een (bijna) ongeval.
Bijna ongeval	Een gebeurtenis waarbij net geen schade aan de gezondheid van de student, medewerker of derde is ontstaan maar (mogelijk) wel materiële schade tot gevolg heeft gehad.
Ongeval	Een gebeurtenis op het werk of in werktijd die onmiddellijk leidt tot schade aan de gezondheid.
Medisch incident	Een gezondheidstoestand of persoonlijke factoren van de betrokkene, waarvoor (bedrijfs-)hulpverlening nodig is, zoals gevoel van paniek, onderliggende aandoening, onwel wording, allergische reactie of het aanbrengen/vervangen verband van een eerder opgelopen verwonding.
Agressie en Geweld	Een gebeurtenis waar sprake is van fysiek geweld met/zonder letsel, psychisch geweld, verbaal geweld en/of vernieling.
Brand	Een gebeurtenis waar sprake is van ongewenst vuur, welke schade en/of gevaar oplevert en zich ongehinderd kan uitbreiden.

1.2 Doelstelling

De doelstelling van het beleid ‘Incidentmanagement t.b.v. veilig en gezond studeren en werken’ is om de incidenten, welke de gezondheid en veiligheid van studenten, medewerkers of derden direct kunnen verstoren dan wel schaden te registreren en te onderzoeken op achterliggende oorzaken om hiervan te kunnen leren, de veiligheid te verbeteren en de kans op herhaling van soortgelijke incidenten te verkleinen.

1.3 Kritische succes factoren



Het succes van incidentmanagement valt of staat met de meldings-bereidheid van medewerkers en studenten. Dit begint bij het commitment van het College van Bestuur en de leidinggevenden[6]. Zij willen studenten, medewerkers en derden een veilige en gezonde leer- en werkomgeving bieden en hechten daarom een groot belang aan het veilig kunnen melden, een goede incidentregistratie en zorgvuldig incidentonderzoek. Veilig melden betekent dat de melder niet bang hoeft te zijn dat op basis van de melding jegens hem/haar disciplinaire maatregelen zullen worden getroffen. In het onderzoek staan de achterliggende oorzaken centraal en nooit de schuldvraag. Het ervaren van onveiligheid zal de meldingsbereidheid doen afnemen.
Communicatie over het hoe en waarom van melden van incidenten en over de opvolging ervan is belangrijk. Deze informatie en het meldingsformulier zijn online toegankelijk. Het meldingsformulier is overzichtelijk en makkelijk in te vullen. De daarvoor verantwoordelijken informeren (nieuwe) studenten, medewerkers en derden over de meldingsprocedure, moedigen hen aan incidenten te melden en

[5] Dit zijn personen die werken onder het gezag van de UvA werken of personen die gebouwen of werkruimten van de UvA huren dan wel in gebruik hebben vallen onder dit beleid.
[6] Decaan, directeur, sectiehoofd, opleidingsmanager, afdelingsvoorzitter/-hoofd of programma-/ teamleider.

zorgen dat veilig en gezond werken onder de aandacht blijft. Dit draagt bij aan het veiligheidsbewustzijn en het sneller kunnen opmerken van gevaarlijke situaties en bijna ongevallen.

Door de melding vertrouwelijk te behandelen, tijdig te onderzoeken, opvolging te geven aan de maatregelen en deze zo nodig te evalueren, ziet de melder dat de melding daadwerkelijk is opgepakt. Dit draagt bij aan het verhogen van de meldingsbereidheid en het vertrouwen dat de UvA veiligheid en gezondheid belangrijk vindt.

1.4 Uitgangspunten

Het beleid 'Incidentmanagement t.b.v. veilig en gezond studeren en werken' kent een aantal uitgangspunten gerelateerd aan het wettelijk kader, preventie, verantwoord en professioneel gedrag, het onderzoeken van incidenten en de beschikbaarheid van bestuurlijke informatie.

1.4.1 Wettelijk kader

Het beleid volgt ten aanzien van het melden en registeren van incidenten de Artikel 9 Melding en registratie arbeidsongevallen en beroepsziekten.

- De werkgever meldt arbeidsongevallen die hebben geleid tot de dood, blijvend letsel of ziekenhuisopname, direct aan de Nederlandse Arbeidsinspectie.
- De werkgever houdt een lijst bij van de aan de Arbeidsinspectie gemelde arbeidsongevallen en van arbeidsongevallen die hebben geleid tot een verzuim van meer dan drie werkdagen. De werkgever registreert de aard en datum van het ongeval.

1.4.2 Voorkomen is beter dan genezen

De UvA is verantwoordelijk voor een veilige en gezonde leer- en werkomgeving. Dit betekent dat medewerkers voorlichting en onderricht[7] krijgen, werken met de juiste middelen en dat er toezicht is. De uitvoering is vastgelegd in het Arbobeleid. Preventie van incidenten vindt eveneens plaats door het uitvoeren van decentrale Risico Inventarisaties en Evaluaties (RI&E) en het opvolgen van de maatregelen uit het plan van aanpak. De RI&E geeft inzicht in de gezondheids- en veiligheids-risico's, toetst of de maatregelen doeltreffend zijn en de risico's worden voorkomen dan wel beheerst. Het resultaat van de RI&E is een rapportage en een plan van aanpak. In het Arbobeleid staat de werkwijze van de RI&E beschreven.

1.4.3 Verantwoord en professioneel gedrag

Van medewerkers en studenten wordt verantwoord en professioneel gedrag verwacht.[8] Dit betekent dat ze de eigen veiligheid, maar ook die van anderen niet in gevaar mogen brengen door o.a. instructies op te volgen en te werken met de juiste middelen. Daarnaast worden ze verzocht opgemerkte gevaren voor de veiligheid of de gezondheid te melden aan de direct leidinggevende[9] of (via het online meldingsformulier) bij de arbocoördinator. Dit bewerkstelligd (direct) een veilige en gezonde leer- en werkomgeving.

1.4.4 Incidenten onderzoeken

Alle incidenten waar sprake is van een gevaarlijke situatie, (bijna)ongeval, medisch incident, agressie, geweld of brand worden door de behandelaar[10] van de melding onderzocht op effect en achterliggende oorzaken met als doel te leren, de veiligheid te verbeteren en de kans op herhaling te verkleinen.

---

[7] Arbowet: Artikel 8 Voorlichting en Onderricht

[8] Gedragscode van de Universiteit van Amsterdam en Arbowet: Artikel 11 Algemene verplichting werknemers

[9] Studenten melden gevaarlijke situaties aan docenten of begeleiders van practica of veldwerk.

[10] Dit kan zijn een arbocoördinator, hoofd beveiliging of de adviseur veiligheid en vergunningen.

Het incidentonderzoek wordt binnen 5 werkdagen in gang gezet en is binnen vier tot zes weken afgerond. De daarvoor verantwoordelijken[11] ondersteunen de onderzoeken en zijn bereidt de verbetermaatregelen van de behandelaar op te volgen.

1.4.5 Bestuurlijke informatie

Middels het jaarverslag 'Registratie en analyse incidenten UvA'[12] wordt het College van Bestuur in kennis gesteld van de incidenten die in het voorgaande jaar hebben plaats gevonden. In de decentrale voortgangsrapportages 'Arbo en Veiligheid'[13] rapporteren de arbocoördinatoren jaarlijks aan de directeur bedrijfsvoering over de incidenten betreffende de Faculteit of Dienst.
Het jaarverslag en de voortgangsrapportages wordt via de lijn en met de medezeggenschap[14] gedeeld en besproken. Het jaarverslag is openbaar en online toegankelijk.
Hiermee maakt de UvA transparant veiligheid belangrijk te vinden, te willen leren van incidenten en (pro)actief te willen verbeteren om de kans op vergelijkbare incidenten te verkleinen. Zie verder hoofdstuk 4 Managementinformatie.

1.5 Verantwoordelijkheden

De UvA is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatief goed onderwijs en onderzoek. Een veilige en gezonde leer- en werkomgeving is daarvoor een belangrijke randvoorwaarde waaraan studenten, medewerkers en derden allemaal aan bijdragen.
De daarvoor verantwoordelijken informeren (nieuwe) studenten, medewerkers en derden over de meldingsprocedure, moedigen hen aan incidenten te melden en zorgen dat veilig en gezond werken onder de aandacht blijft. De Arbocoördinatoren kunnen desgewenst hierover voorlichting en instructie geven.

In het algemeen geldt dat voor de hulpverlening, de opvolging van het incident en de nazorg, de verantwoordelijkheid ligt bij de eenheid waar het incident heeft plaatsgevonden volgend het Arbobeleid, de Standaard mandaat bedrijfsvoering en de Regeling Ruimtegebruik en het beleid Bedrijfshulpverlening[15].

Het functioneel beheer van het incidentregistratiesysteem is belegd bij Facility Services. De functioneel beheerder en de keyuser incidentenregistratie zijn de verbindende schakel tussen de gebruikers en het systeem. De functioneel beheerder zorgt ervoor dat het systeem goed blijft functioneren. Ook is hij verantwoordelijk voor het doorvoeren van verbeteringen en wijzigingsverzoeken in het systeem. De keyuser beantwoord gebruikersvragen, is verantwoordelijk voor het opleiden van de behandelaren, de communicatie aan de gebruikers, het actueel houden van de instructies en het ontsluiten van data voor de managementinformatie.

---

[11] Voor de opvolging van het incident ligt de verantwoordelijkheid bij de eenheid waar het incident heeft plaatsgevonden volgend het Arbobeleid, de Standaard mandaat bedrijfsvoering en de Regeling Ruimtegebruik en het beleid Bedrijfshulpverlening.

[12] Het jaarverslag wordt in opdracht van de coördinator Integrale Veiligheid door de Arbodienst opgesteld.

[13] Dit is conform het Arbobeleid. De voortgangsrapportage geeft tevens inzicht in de planning van de RI&E's en de uitvoering van de plannen van aanpak.

[14] De centrale medezeggenschap (COR en CSR) ontvangt van de bestuurder het jaarverslag. De decentrale medezeggenschap (GOR, Facultaire OR en SR) ontvangt van de directeur bedrijfsvoering het jaarverslag en de voortgangsrapportage.

[15] Geen online versie beschikbaar. Het beleid is Vastgesteld bij besluit nr. 2015cb0316 van het CvB van 30 september 2015.

1.6 Opvang en Nazorg

1.6.1 Opvang en hulpverlening

De bedrijfshulpverlening[16] biedt de eerste opvang en/of hulpverlening bij een ongeval of medisch incident totdat de professionele hulpdiensten het overnemen. Dit is vastgelegd in het beleid Bedrijfshulpverlening en is conform de uitvoering van de Arbowet Artikel 15 Deskundige bijstand op het gebied van bedrijfshulpverlening.

1.6.2 Nazorg

Wie terecht komt in een onveilige situatie, een incident heeft meegemaakt of te maken heeft met ongewenst gedrag kan terecht bij verschillende personen zoals de leidinggevende, de bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijkwerk, de studentenarts, een vertrouwenspersoon of de ombudsfunctionaris. De wegwijzers sociale veiligheid voor medewerkers en studenten bieden daarvan een goed overzicht, deze zijn te vinden op de UvA website.

1.7 Aansprakelijkheid

De werkgever dient de medewerker te voorzien van een veilige en gezonde werkplek en moet zoveel mogelijk voorkomen dat een medewerker ziek wordt of een ongeval krijgt. De mate waarin de werkgever daar invulling aan kan geven is afhankelijk van wat redelijkerwijs gevraagd kan worden. De Corporate Risk and Insurance manager beoordeelt in overleg met Juridische Zaken of de UvA aansprakelijk is voor de schade voortkomende uit het incident.

Heeft het incident plaatsgevonden doordat de UvA zich niet aan de zorgplicht heeft gehouden, dan kan de UvA veelal aansprakelijk worden gesteld voor de schade. De medewerker moet wel kunnen aantonen dat er schade is en dat dit komt door het incident. De UvA is in de regel niet aansprakelijk als de UvA aan de zorgplicht heeft voldaan of als de schade niet door het arbeidsongeval komt. Als medewerker ben je alleen aansprakelijk voor schade bij opzet of bewuste roekeloosheid. De bewijslast ligt bij de werkgever.

De verantwoordelijkheden en controlemogelijkheden van de werkgever inzake de arbeids-omstandigheden op de thuiswerkplek zijn beperkter. De werkgever zal daarom minder snel aansprakelijk kunnen worden gesteld. De werkgever kan bijvoorbeeld niet worden aangesproken voor een struikelpartij op de thuiswerkplek tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Als de werknemer door een val van de trap langdurig uit de roulatie is of zelfs arbeidsongeschikt wordt, dan zijn de Ziektewet en de arbeidsongeschiktheidsregelingen van toepassing.

1.8 Evalueren en bijstellen

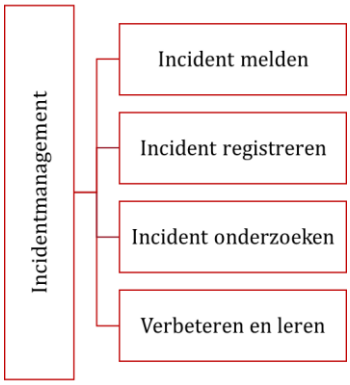
Het beleid ‘Incidentmanagement t.b.v. veilig en gezond studeren en werken’ wordt geëvalueerd en zo nodig bijgesteld op basis van de uitkomsten van de RI&E Decentraal Arbobeleid. Deze RI&E geeft inzicht in hoeverre of het algemeen geldend Arbobeleid doeltreffend wordt uitgevoerd bij de decentrale eenheden als faculteiten, diensten en Bestuursstaf. Met behulp van de RI&E Werkplek en Werkomgeving en de RI&E Psychosociale Arbeidsbelasting wordt binnen de Faculteit of Dienst onderzocht of de verbetermaatregelen effect hebben op het voorkomen dan wel beheersen van de veiligheids- en gezondheidsrisico’s.[17]

[16] De bedrijfshulpverlening bestaat uit BHV’ers, EHBO’ers, BHV-ploegleiders en gespecialiseerde BHV’ers zoals ademluchtdragers op Science Park.

[17] Voor de uitvoering en de criteria van actualisatie van de RI&E zie het Arbobeleid

Jaarlijks evalueren de behandelaren met de beleidsmedewerker Integrale Veiligheid aan de hand van de beleidskaders het werkproces van incidentmanagement. De evaluatie is een hulpmiddel om de effectiviteit van het werkproces en de kwaliteit de uitvoering te evalueren en zo nodig bij te stellen. Ook het jaarverslag 'Registratie en analyse incidenten UvA' en decentrale voortgangsrapportages 'Arbo en Veiligheid' kunnen aanleiding geven voor het zo nodig bijstellen van het beleid en/of het werkproces van incidentmanagement.

2. Incidentmanagement



Incidentmanagement is een werkproces dat bestaat uit de stappen, incident melden, registreren, onderzoeken, verbeteren en leren. De melder, de behandelaar en de initiële onderzoeker zijn de gebruikers van dit systeem.

Ter ondersteuning van het werkproces maakt de UvA gebruik van een digitaal incidentregistratiesysteem. Dit systeem heeft een meld-, registratie- en dashboardfunctie. Het systeem zorgt dat incidenten online gemeld kunnen worden en dat de meldingen op uniforme wijze geregistreerd en onderzocht worden. Middels een dashboard hebben de behandelaren een actueel en grafisch overzicht van de meldingen, de soorten incidenten en de status van de afhandeling van de meldingen.

2.1 Incident melden

Studenten en medewerkers kunnen zowel voor zichzelf als voor een ander melden via het online incidentmeldingsformulier. De melder kan de status van de melding volgen via Mijn facilitaire meldingen. De persoonsgegevens van de melder en betrokkene(n) worden alleen gebruikt voor het behandelen van de melding en worden niet verspreid of gebruikt voor andere doeleinden.[18] Voor het online melden is er keuze uit diverse formulieren, zie de onderstaande tabel. Dit formulier wordt automatisch met behulp van het incidentregistratiesysteem doorgezet naar de behandelaar van de melding. De behandelaar ziet, middels een autorisatie, het meldingsformulier en neemt de melding in behandeling. De behandelaar kan een onderzoeker (bijvoorbeeld de Arbodienst, het hoofd BHV of de Arbocoördinator) toewijzen die het incident in opdracht van de behandelaar nader onderzoekt. De behandelaren kunnen bij afwezigheid voor elkaar waarnemen.

Meldingsformulier	Behandelaar
Incident en (bijna)ongeval, ook voor het melden van brand en gevaarlijke situaties	Arbocoördinator
Diefstal, inbraak (strafbare feiten), geweld, agressie of vandalisme	Hoofd beveiliging
Incident tijdens stage of veldwerk binnen- of buitenland	Hoofd beveiliging
Overlast, zoals water- en geluidsoverlast, stormschade, graffiti	Adviseur veiligheid en vergunningen

[18] De persoonsgegevens worden bewaard overeenkomstig de wettelijke termijnen, die tot dertig jaar kunnen bedragen; de gebruikelijke verjaringstermijn in verband met persoonlijke rechtsvorderingen bedraagt echter tien jaar. Deze dossiers vallen onder archiefwet en zullen conform deze wet worden bewaard/vernietigd.

2.1.1 Incident tijdens stage of veldwerk in binnen- of buitenland

In geval van een incident tijdens een stage of veldwerkzaamheden in binnen- of buitenland neemt de student of medewerker contact op met de contactpersoon van de Faculteit en meldt het incident online via de UvA-studentensite. Zie ook de Regeling rondom onderzoeks- en onderwijsactiviteiten buiten de gebouwen en het terrein van de UvA (Veldwerk). In acute gevallen is de meldkamer UvA 24/7 telefonisch bereikbaar op +31 (0)20 - 525 2222. De meldkamer volgt in deze gevallen het crisisprotocol.

2.1.2 Melden aan de Nederlandse Arbeidsinspectie

De Arbowet verplicht werkgevers om arbeidsongevallen die hebben geleid tot de dood, blijvend letsel of een ziekenhuisopname, direct aan de Nederlandse Arbeidsinspectie te melden. Ook als later blijkt dat er alsnog sprake is van een ziekenhuisopname of van blijvend letsel dat in verband kan worden gebracht met het arbeidsongeval, dient de werkgever dit betreffende ongeval direct te melden. Deze animatie geeft inzicht in wat de werkwijze van de Nederlandse Arbeidsinspectie is in geval van een meldingsplichtig arbeidsongeval. Het melden aan de Arbeidsinspectie verloopt via de beleidsmedewerker Integrale Veiligheid. Voor de meldingsprocedure aan de Nederlandse Arbeidsinspectie zie bijlage 3.

2.2 Incident registreren

Het incidentregistratiesysteem wordt door de behandelaar van de melding gebruikt voor het vastleggen van aanvullende gegevens over de melding waaronder:

- de resultaten van het incidentonderzoek;
- de achterliggende oorzaken;
- de verbetermaatregelen;
- het evaluatiegesprek.

De behandelaar rond de melding in het incidentregistratiesysteem af. De melder ontvangt een notificatie dat de melding is afgerond met een terugkoppeling van de resultaten.

2.3 Incident onderzoeken

Door een incidentmelding in het incidentregistratiesysteem wordt door de behandelaar van de melding het onderzoeksproces in gang gezet. Door het uitvoeren van onderzoek worden alle feiten verzameld die nodig zijn om het incident te begrijpen en een goed beeld te kunnen vormen van het effect[19] van het incident en de achterliggende oorzaken, de zgn. basis risico factoren te kunnen vaststellen. Zie bijlage 4 voor de beschrijving van de onderzoeksmethodiek.

2.4 Verbeteren en leren

2.4.1 Bepalen van de verbetermaatregelen

Uit het incidentonderzoek volgt welke verbetermaatregelen nodig zijn om de achterliggende oorzaken weg te nemen en de kans op herhaling van soortgelijke incidenten te verkleinen. De verbetermaatregelen worden door de behandelaar van de melding uitgezet bij de desbetreffende verantwoordelijke.
De maatregelen volgen de Arbeidshygiënische strategie[20] en hebben de vorm van meetbare actiepunten waarbij duidelijk is wie wat doet en binnen welke tijd.

---

[19] Waaronder aard van het letsel en de directe gevolgen van het incident (verzuim, materiële schade).

[20] Maatregelen volgens de Arbeidshygiënische strategie: 1. Bronaanpak; 2. Collectieve maatregelen; 3. Individuele maatregelen; 4. Persoonlijke beschermingsmiddelen. Het is alleen toegestaan een niveau te verlagen als daar goede redenen voor zijn.

2.4.2 Leereffecten vergroten

Om optimaal te profiteren van de leereffecten van een incidentonderzoek worden relevante bevindingen en conclusies in het arbocoördinatorenoverleg met het hoofd beveiliging besproken zodat soortgelijke incidenten op andere Faculteiten en/of Diensten kunnen worden voorkomen. De Arbocoördinatoren bespreken periodiek de incidenten binnen de eigen Faculteit of Dienst. De jaarrapportage 'Registratie en analyse incidenten UvA' en de decentrale voortgangsrapportages 'Arbo en Veiligheid' maken het mogelijk om als Faculteit, Dienst en Universiteit als geheel van incidenten te kunnen leren.

3. Follow-up van de verbetermaatregelen

Bij een incident met veel impact[21] is het belangrijk om als het incidentonderzoek is afgerond een evaluatiegesprek te houden. De behandelaar initieert deze evaluatie binnen 2 weken na het afronden van het incidentonderzoek. Het doel van het gesprek is de opvolging van de melding en het effect van de verbetermaatregelen te evalueren en zo nodig bij te stellen.

4. Managementinformatie

Als managementinformatie wordt gebruik gemaakt van de data uit het incidentregistratiesysteem[22] waarbij de gegevens niet herleidbaar zijn naar personen en er een vergelijking wordt gemaakt met de voorgaande jaren. Door middel van een cijfermatige analyse worden trends vastgesteld, zie bijlage 2 voor de reikwijdte. Inzicht in de trends vergroot het leereffect van de incidentmeldingen door verbanden te leggen tussen de afzonderlijke incidenten en de achterliggende oorzaken. Dit maakt het mogelijk om als Faculteit, Dienst en Universiteit als geheel te kunnen leren, de veiligheid te verbeteren en de kans op herhaling van soortgelijke incidenten te verkleinen.
De managementinformatie is gericht op de incidenten welke de gezondheid en veiligheid van studenten, medewerkers of derden direct kunnen verstoren dan wel schaden. Het gaat om:

- gevaarlijke situaties;
- (bijna) ongevallen;
- medisch incidenten;
- agressie en geweld;
- brand.

De incidenten kunnen plaats vinden in de gebouwen, op de terreinen, onderweg en bij het uitvoeren van veldwerk in binnen- en buitenland.
In het jaarverslag 'Registratie en analyse incidenten UvA' voor het College van Bestuur wordt de vergelijking tussen de Faculteiten en de Diensten gemaakt. In de decentrale voortgangsrapportages 'Arbo en Veiligheid' worden de RI&E's en de managementinformatie met elkaar te verbinden wordt het mogelijk om zwakke punten in het totale (sociale) veiligheidssysteem op te sporen en te verbeteren. Zowel in het jaarverslag als in de decentrale voortgangsrapportages worden de aanbevelingen uit de voorgaande documenten geëvalueerd en geeft de auteur advies over (nieuwe) verbetermaatregelen op het gebied van risicomanagement,[23] incidentmanagement, het beleid en/of er aanvullend onderzoek nodig is naar bijvoorbeeld de kritische succesfactoren, zie pararaaf 1.3.

---

[21] Mate van impact wordt bepaald door het effect van de schade of letsel, zie de risicobeoordelingsmatrix, zie bijlage 5.

[22] Aangevuld met de gegevens uit het beveiligingsregistratiesysteem en zn. Topdesk voor meldingen van gevaarlijke situaties.

[23] D.w.z. zijn de huidige maatregelen voldoende om de veiligheids- en gezondheidsrisico's onder controle te houden?

Bijlage 1 Welke incidentmeldingen vallen buiten de scope van het beleid?

ICT-beveiligingsincidenten

Informatie-, ICT-beveiligingsincidenten en datalekken worden gemeld via de ICT-servicedesk of rechtstreeks bij het Computer Emergency Response Team (CERT). Datalekken kunnen ook rechtstreeks bij de Functionaris voor de Gegevensbescherming worden gemeld. Registratie vindt plaats in de daarvoor bestemde systemen.

Milieu- en ioniserende stralingsincidenten

De melding en opvolging van de milieu- en ioniserende stralingsincidenten kent vanwege de specifieke wet- en regelgeving een eigen werkproces. De UvA maakt hiervoor gebruik van de expertise van de milieu- en stralingsdeskundigen van de Arbodienst.

Incidenten bij grootschalige nieuwbouwprojecten

De hoofdaannemer is als werkgever verantwoordelijk voor de opvolging van het incident.

(Mogelijke) blootstelling aan asbest en legionella

Het melden van (mogelijk) asbest kan via het nummer van de meldkamer UvA: +31 (0)20 – 525 2222. De meldkamer is 24/7 bereikbaar. Het melden van mogelijke blootstelling aan legionella kan telefonisch of via een *mail* aan de adviseur veiligheid en vergunningen. Deze neemt de melding in behandeling en zorgt voor de registratie in het incidentregistratiesysteem.

Ongewenst gedrag

Het melden van ongewenst gedrag (discriminatie, mishandeling, pesten, seksuele intimidatie, verbale agressie) kan bij de vertrouwenspersoon. Deze helpen studenten en medewerkers verder bij het zoeken naar een oplossing en zorgt voor anonieme registratie van de melding. Ook kan de vertrouwens-persoon ondersteunen en begeleiden bij het indienen van een formele klacht bij de klachtencommissie. Bij de ombudsfunctionaris kan men terecht als er in de werksituatie of tijdens de studie een behoefte ontstaat aan een luisterend oor, onafhankelijk en onpartijdig advies of bemiddeling.

Online intimidatie en bedreigingen

Het melden van intimidatie en bedreigingen naar aanleiding van ongewenste e-mail, telefoontjes of intimiderende reacties op sociale media kan bij de leidinggevende, UvA persvoorlichting en in geval van spoed bij de meldkamer UvA. De meldkamer is 24/7 bereikbaar op +31 (0)20 - 525 2222.
Er is expertteam beschikbaar ter ondersteuning van publiek optreden tot het doen van aangifte bij de politie.

Diefstal, inbraak, vandalisme en overlast

Het melden van diefstal, inbraak, vandalisme en overlast: zoals water- en geluidsoverlast, stormschade en graffiti kan telefonisch bij de beveiliging en via het online incidentmeldings-formulier. De diefstal, inbraak en vandalisme meldingen worden in behandeling genomen door het Hoofd beveiliging. Aangifte bij de politie van diefstal van persoonlijke eigendommen wordt gedaan door de persoon zelf. Aangifte bij de politie van diefstal van eigendommen van de UvA, inbraak en vandalisme wordt gedaan door de faculteit, hoofd beveiliging of de Corporate Risk and Insurance Manager. De meldingen met betrekking tot overlast worden in behandeling genomen door de adviseur Veiligheid en Vergunningen van Facilitaire Services.

Bijlage 2 Reikwijdte managementinformatie

Als managementinformatie wordt gebruik gemaakt van de data uit het incidentregistratiesysteem waarbij de gegevens niet herleidbaar zijn naar personen en er een vergelijking wordt gemaakt met de voorgaande jaren. Door middel van een cijfermatige analyse worden trends vastgesteld en heeft tenminste betrekking op:

- totaal aantal meldingen;
- soort incidenten:
  - gevaarlijke situatie incl. risicobeoordeling[24];
  - ongeval of bijna ongeval;
  - medisch incident;
  - agressie en Geweld;
  - brand.
- locatie: gebouw, terrein, onderweg, tijdens stage of veldwerk in binnen- of buitenland;
- melders: studenten, medewerkers, derden;
- achterliggende oorzaken (zgn. basis risico factoren) plus de categorie 'Gezondheid en persoonlijke factoren';
- specificatie van de frequent voorkomende basis risico factoren m.b.v. de zgn. oorzaakcodes[25];
- aard van het letsel:
  - geen letsel; geen schade;
  - licht letsel (verstuiking, kleine schaafwond);
  - matig letsel (kneuzing, lichte hersenschudding);
  - ernstig letsel (breuk, grotere open wond).
- directe gevolgen van het incident (verzuim, materiële schade):
  - verzuim langer dan 3 dagen;
  - kleine schade (< € 1.000);
  - matige schade (€ 1.000 < € 10.000);
  - grote schade (> € 10.000).
- status van incidentafhandeling: gemeld, in uitvoering, vervolgacties in behandeling, afgerond[26];
- meldingen aan de Nederlandse Arbeidsinspectie;
- trends van de getroffen verbetermaatregelen (het zgn. leereffect);
- aantal evaluaties.

De meldingen met betrekking tot diefstal, inbraak, vandalisme, overlast, (mogelijk) asbest, legionella, ongewenst gedrag, intimidatie, bedreigingen en ICT-beveiligings-, milieu- en ioniserende stralings-incidenten vallen buiten de scope van de analyse. Deze informatie staat in andere rapportages zoals de decentrale voortgangsrapportages 'Arbo en Veiligheid', in de risicoparagraaf van het UvA-jaarverslag, de jaarverslagen van de vertrouwenspersonen, de ombudsfunctionaris, de klachtencommissie en in het jaarverslag stralingsbescherming en milieu van FNWI.

[24] Wanneer een gevaarlijke situatie is gemeld is het van belang de kans op (herhaald) optreden en de (mogelijke) ernst van de gevolgen vast te stellen. Door een inschatting te maken van de kans en het effect van het incident ontstaat een risicoscore van het incident. Voor het bepalen van de risicoscore wordt gebruik gemaakt van de risicobeoordelingsmatrix, zie bijlage 5.

[25] Oorzaakcodes in het incidentregistratiesysteem gebruikt om de basis risico factoren te duiden en nader te specificeren.

[26] In het incidentregistratiesysteem wordt dit aangegeven als "gelogd" (geen vervolgacties nodig) of administratief afgehandeld (vervolgacties uitgezet en gereed).

Door deze verslagen met elkaar te verbinden wordt het mogelijk om leereffecten te destilleren uit afzonderlijke incidenten en om zwakke punten in het totale (sociale) veiligheidssysteem op te sporen en te verbeteren. Dit resulteert in een UvA-brede bestuurlijke rapportage voor het College van Bestuur.

Bijlage 3 Melden aan de Nederlandse Arbeidsinspectie

De Arbowet verplicht werkgevers om arbeidsongevallen die hebben geleid tot de dood, blijvend letsel of een ziekenhuisopname, direct aan de Nederlandse Arbeidsinspectie te melden. Ook als later blijkt dat er alsnog sprake is van een ziekenhuisopname of van blijvend letsel dat in verband kan worden gebracht met het arbeidsongeval, dient de werkgever dit betreffende ongeval direct te melden. Deze animatie geeft inzicht in wat de werkwijze van de Nederlandse Arbeidsinspectie is in geval van een meldingsplichtig arbeidsongeval.

Het niet melden van een arbeidsongeval kan worden gezien als overtreding en kan bestraft worden met een proces verbaal, het opleggen van een dwangsom of aanleiding geven tot een strafrechtelijk onderzoek.

Wat is een meldingsplichtig arbeidsongeval?

Volgens de Arbowet is een arbeidsongeval een gebeurtenis op het werk of in werktijd die onmiddellijk leidt tot schade aan de gezondheid. Het kan gaan om een ongeval in een bedrijf, in een instelling, op een (bouw)locatie of bij het werken aan de weg. Kortom: overal waar mensen aan het werk zijn, of het nu op een vaste, tijdelijke of een mobiele werkplek is.

- Verkeersongevallen die tijdens dienstreizen of tijdens werk - werkverkeer plaats vinden zijn ook arbeidsongevallen. Ongevallen in het woon-werkverkeer vallen niet onder het begrip “arbeidsongeval”, tenzij ze plaatsvinden met voertuigen van de werkgever. Verkeersongevallen worden in beginsel door de politie onderzocht.
- Voor studenten is er sprake van een arbeidsongeval voor zover zij met de beroepspraktijk vergelijkbare werkzaamheden uitvoeren.
- Ongevallen met derden die onder het gezag van de UvA werken, zoals uitzendkrachten, zzp’ers en stagiaires, worden indien dit ongeval het gevolg is van werkzaamheden ook gezien als arbeidsongeval.
- Voor arbeidsongevallen in het buitenland geldt lokale wetgeving en is melding aan Nederlandse Arbeidsinspectie niet nodig.

Er is sprake van een meldingsplichtig arbeidsongeval als iemand door een ongeval tijdens het werk blijvend letsel oploopt, in een ziekenhuis wordt opgenomen, of overlijdt. Onder ‘blijvend letsel’ wordt onder andere verstaan: amputatie, (deels) blindheid of chronische lichamelijke of psychische klachten. Onder ‘ziekenhuisopname’ wordt verstaan dat een slachtoffer in een ziekenhuis wordt opgenomen. Hieronder valt ook een dag opname. Een poliklinische behandeling wordt dus niet als ziekenhuisopname beschouwd.

Meldingsplichtige arbeidsongevallen met werknemers in dienst van derden (aannemers, leveranciers en dienstverleners) die werkzaamheden uitvoeren in opdracht, maar niet onder het gezag van de UvA, dienen gemeld te worden door de betreffende werkgever.

Scenario 1: het is duidelijk dat er sprake is van een meldingsplichtig arbeidsongeval

1. Nadat de BHV-organisatie (BHV-er, EHBO-er of (hoofd)ploegleider) heeft geconstateerd dat het een meldingsplichtig arbeidsongeval betreft, wordt dit direct gemeld aan de meldkamer UvA. De meldkamer is 24/7 bereikbaar op +31 (0)20 - 525 2222.
2. De meldkamer neemt telefonisch contact op met de Corporate Risk and Insurance Manager.

3. De Corporate Risk and Insurance Manager vraagt indien nodig de beveiliging de ongevalssituatie voor onderzoek van de Nederlandse Arbeidsinspectie veilig te stellen, daarna onderneemt hij de volgende acties:
   a. Hij stelt op volgorde van beschikbaarheid de betreffende decaan/directeur of directeur bedrijfsvoering telefonisch op de hoogte om o.a. de naaste familie van het slachtoffer te kunnen inlichten. Als er sprake is van overlijden volgen Faculteiten of Diensten het overlijdensprotocol. In geval van een werknemer in dienst van derden wordt via Facility Service contact opgenomen met de betreffende werkgever opdat zij de naaste familie kunnen inlichten en de melding aan de Nederlandse Arbeidsinspectie kunnen doen.
   b. Hij stelt de beleidsmedewerker Integrale Veiligheid telefonisch op hoogte over het arbeidsongeval (inclusief: naam betrokkene, datum, tijd, locatie, aard van het letsel, gegevens ziekenhuis en getuige(n)) voor het melden aan de Nederlandse Arbeidsinspectie.
4. Het ongeval wordt door BHV-organisatie (BHV-er, EHBO-er of (hoofd)ploegleider) geregistreerd op het online incidentmeldingsformulier.

Scenario 2: in later stadium is pas helder dat er sprake is van een meldingsplichtig arbeidsongeval

Oók indien een ziekenhuisopname als gevolg van een arbeidsongeval in een later stadium plaatsvindt is de meldingsplicht van toepassing. Dit is bijvoorbeeld aan de orde bij een verlate hersteloperatie of als volledig herstel niet mogelijk blijkt.

Wanneer later blijkt dat er alsnog sprake is van een meldingsplichtig ongeval - dit kan geconstateerd worden door de betreffende medewerker, diens leidinggevende, de HRM-adviseur, de Arbocoördinator - dan informeert diegene de beleidsmedewerker Integrale Veiligheid voor het melden van het arbeidsongeval aan de Nederlandse Arbeidsinspectie.

Werkwijze: rapporteren aan de Nederlandse Arbeidsinspectie

De regie en de uitvoering van de melding aan de Nederlandse Arbeidsinspectie ligt bij beleidsmedewerker Integrale Veiligheid. Deze is te bereiken via telefoonnummer: 020 - [27]

1. In geval van een dodelijk arbeidsongeval doet de beleidsmedewerker Integrale Veiligheid *telefonisch* melding bij de meldkamer van de Nederlandse Arbeidsinspectie. De meldkamer is 24/7 bereikbaar op 0800 - 5151.
2. Niet dodelijke meldingsplichtige arbeidsongevallen worden schriftelijk gemeld middels het online meldformulier van de Nederlandse Arbeidsinspectie.
3. De beleidsmedewerker Integrale Veiligheid onderhoudt met betrekking tot behandeling van de melding de contacten met de Nederlandse Arbeidsinspectie. Doorgaans zal de Nederlandse Arbeidsinspectie zo snel mogelijk na ontvangst van een melding een onderzoek instellen.
4. De beleidsmedewerker Integrale Veiligheid verzorgt de begeleiding van bezoeken van de Nederlandse Arbeidsinspectie.
5. De beleidsmedewerker Integrale Veiligheid informeert na het doen van de melding van het arbeidsongeval de Corporate Risk and Insurance Manager (scenario 2) en de desbetreffende Arbocoördinator (scenario 1 en 2).

[27] De aanvraag voor dit telefoonnummer loopt nog. De bedoeling van dit telefoonnummer is dat bij afwezigheid van de beleidsmedewerker Integrale Veiligheid de uitvoering en bereikbaarheid van de afdeling Integrale Veiligheid geborgd blijft.

Bijlage 4 Incidentonderzoek

Door een incidentmelding in het incidentregistratiesysteem wordt door de behandelaar van de melding het onderzoeksproces[28] in gang gezet. Alle incidenten worden onderzocht waarbij sprake is van een:

- gevaarlijke situatie;
- (bijna) ongeval;
- medisch incident;
- agressie en geweld;
- brand.

De incidenten kunnen plaats vinden in de gebouwen, op de terreinen, onderweg en bij het uitvoeren van veldwerk in binnen- en buitenland.

Een incident kan tot ernstig letsel, ziekte of schade leiden, maar kan ook slechts geringe consequenties hebben. Uit alle incidenten kan lering getrokken worden zodat de kans op herhaling wordt verkleind. Ook al hebben incidenten geringe consequenties, toch kan de potentiële omvang ervan groot zijn. Onderzoek van deze gevallen kan net zoveel informatie opleveren als onderzoek van gevallen die tot ernstig letsel hebben geleid.

Doelstelling incidentonderzoek

Door het uitvoeren van onderzoek worden alle feiten verzameld die nodig zijn om het incident te begrijpen en een goed beeld te kunnen vormen van het effect van het incident en de achterliggende oorzaken, de zgn. basis risico factoren te kunnen vaststellen.

Tijdspad

- Het incidentonderzoek wordt binnen 5 werkdagen in gang gezet en is binnen vier tot zes weken afgerond. De kwaliteit van het bewijsmateriaal kan snel verslechteren en een later uitgevoerd onderzoek is meestal niet zo overtuigend als een onderzoek dat onmiddellijk na een incident wordt verricht.
- Bij een incident met veel impact[29] is het belangrijk als het incidentonderzoek is afgerond een evaluatiegesprek te houden. De behandelaar initieert deze evaluatie binnen 2 weken na het afronden van het incidentonderzoek.

Methode van onderzoek

De onderzoeksmethode bestaat uit:

1. verzamelen van gegevens;
2. inspectie van de locatie;
3. praten met betrokkenen;
4. checken van documenten, procedures en gegevens;
5. vaststellen van de volgorde van de gebeurtenissen.

De behandelaar van de melding legt de onderzoeksresultaten vast in het incidentregistratiesysteem.

---

[28] De behandelaar kan een onderzoeker (bijvoorbeeld de Arbodienst, het hoofd BHV of de Arbocoördinator) toewijzen die het incident in opdracht van de behandelaar nader onderzoekt.

[29] Mate van impact wordt bepaald door het effect van de schade of letsel, zie de risicobeoordelingsmatrix, zie bijlage 5.

1. Verzamelen van gegevens

Dit onderdeel van het onderzoek heeft als doel zoveel mogelijk feiten te verzamelen die tot een beter inzicht in het incident en de omstandigheden eromheen kunnen leiden. Om ervoor te zorgen dat alle feiten boven tafel komen worden wat, hoe en waarom vragen gesteld.

- Hoe is het letsel ontstaan? - Letselfase
- Waarom gebeurde het incident? – Incident fase
- Wat ging er niet goed? – Directe oorzaken[30]
- Waarom waren de omstandigheden zo? – Indirecte oorzaken[31]
- Waarom is het zo georganiseerd? – Achterliggende oorzaken[32]

2. Inspectie van de locatie

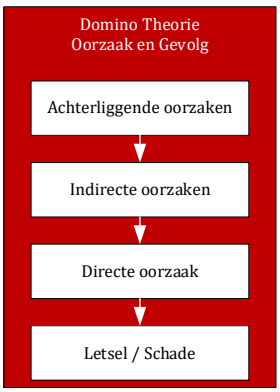
Waarnemingen ter plekke kunnen belangrijk (bewijs-)materiaal opleveren. De (getuigen-) verklaringen zijn doorgaans ook beter te plaatsen en te verifiëren als ze ter plekke worden besproken. De behandelaar gaat na of er omstandigheden in de onmiddellijke nabijheid zijn die misschien tot het incident hebben bijgedragen.

3. Praten met betrokkene(n)

De betrokkene(n) wordt gevraagd om stap voor stap te beschrijven wat er allemaal voor, tijdens en na het incident gebeurd is. Ook wordt de betrokkene(n) gevraagd naar wat er beter kan en welke maatregelen hierbij passen. Aan het einde vat de behandelaar het gesprek samen en legt het gesprek schriftelijk vast. Het verslag wordt met de betrokkene besproken om te controleren of het gesprek accuraat is vastgelegd.

4. Checken van documenten, procedures en gegevens

Het onderzoek is erop gericht vast te stellen in hoeverre de procedures en instructies begrepen en nageleefd zijn, want dat kan een indicatie vormen van de doelmatigheid van training en toezicht. Tijdens het onderzoek wordt ook beoordeeld in hoeverre de procedures relevant zijn en juist toegepast zijn.



5. Vaststellen van de volgorde van de gebeurtenissen

Naarmate het onderzoek vordert is het van belang de volgorde van de gebeurtenissen vast te stellen om de onderliggende oorzaken te kunnen vaststellen. Dit betekent dat de eerste ontdekte feiten terug worden geredeneerd om de achterliggende oorzaken te kunnen benoemen.

Benoemen van de basis risico factoren

De Tripod-methode deelt de achterliggende oorzaken in 11 basis risico factoren (BRF). De behandelaar legt de deze door middel van zgn. oorzaakcodes vast in het incidentregistratiesysteem. In het incident-registratiesysteem is “Gezondheid en persoonlijke factoren” als extra categorie toegevoegd ten behoeve van de medische incidenten. Per incident kunnen een of meerdere basisrisicofactoren gedefinieerd worden.

---

[30] Bijvoorbeeld vallen, beknellen, snijden, morsen, glijden.

[31] Zijn afwijkende situaties of handelingen. Bijvoorbeeld geen zicht, gladde vloer, niet opletten, instructie niet volgen.

[32] Zijn altijd aanwezig. Bijvoorbeeld een ongelijke traptrede, harde dranger op deur, onderhoud machines

Basis risico factoren	Beschrijving
Organisatie	De kwaliteit van de organisatiestructuur en organisatorische maatregelen met betrekking tot verantwoordelijkheden en bevoegdheden. **Oorzaakcodes** Org 1 Onvoldoende toezicht Org 2 Geen of onvoldoende inwerktijd Org 3 Onduidelijke TVB (Taken, Verantwoordelijkheden en/of Bevoegdheden)
Strijdige doelstellingen	De wijze waarop veiligheid- en gezondheidsdoelstellingen tegen andere (tegen-strijdige) doelstellingen, zoals tijdsdruk, productie, budgetbeheersing, worden beschermd. **Oorzaakcodes** S_D 1 Veiligheid versus Economisch belang S_D 2 Veiligheid versus Planning S_D 3 Esthetic versus Functionaliteit S_D 4 Individueel versus bedrijfsbelang
Communicatie	De kwaliteit, beschikbaarheid en effectiviteit van communicatielijnen tussen verschillende locaties, afdelingen of personen. **Oorzaakcodes** Com 1 Geen informatie Com 2 Verkeerde informatie Com 3 Onbegrijpelijke informatie Com 4 Verkeerde interpretatie
Procedures	De kwaliteit en effectiviteit van (operationele) bedrijfsprocedures (richtlijnen, procedures, instructies en handleidingen) die ook werkelijk gekend en gebruikt worden, in termen van bruikbaarheid, beschikbaarheid en begrijpelijkheid. **Oorzaakcodes** Proc 1 Protocollen/ handleidingen ontbreken, foutief of onvolledig Proc 2 Wet -en regelgeving; niet voldoen aan Proc 3 Waarschuwings-pictogrammen niet opvolgen Proc 4 Procedures niet opvolgen
Training en opleiding	Kwaliteit van de verstrekte training, opleiding en/of informatie aan de personen die dit daadwerkelijk nodig hebben (beroepsopleiding als ook vaktechnisch) **Oorzaakcodes** TO 1 Onvoldoende getraind TO 2 Geen opleiding gehad
Ontwerp	De kwaliteit van het ontwerp van de gehele installatie, installatieonderdelen, opstelling van apparatuur, materieel, middelen en/of gereedschappen. **Oorzaakcodes** Ontw 1 Ontwerp fout Ontw 2 Constructie fout gebouw en research opstelling

Basis risico factoren	Beschrijving
Materiaal en middelen	De staat, verwachte levensduur en beschikbaarheid van materialen, gereedschappen, (hulp)middelen en componenten. Deze BRF omvat niet: • Falen veroorzaakt door slecht ontworpen installaties = ontwerp BRF • Falen veroorzaakt door slecht onderhoud = onderhoud BRF **Oorzaakcodes** MatM 1 Foutieve montage MatM 2 Foutief gebruik MatM 3 Verouderd materiaal
Onderhoud	De kwaliteit en effectiviteit van onderhoudsprocedures (richtlijnen, procedures, instructies en handleidingen) die ook werkelijk gekend en gebruikt worden, m.b.t. planning, beschikbaarheid van onderhoudspersoneel en de wijze van onderhoud Deze BRF is een combinatie van factoren die ook in andere BRF's voorkomen. Toch wordt deze beschouwd als een apart onderwerp, vanwege de belangrijke rol dat onderhoud speelt een veel ongeval scenario's. Onderwerpen die relevant zijn aan de uitvoerings-aspecten van onderhoud worden beschouwd in de BRF's: Omgevingsfactoren, Procedures, Ontwerp, Materieel en middelen en Communicatie. **Oorzaakcodes** ONDH 1 Niet gekeurde materialen en middelen ONDH 2 Onderhoud onjuist uitgevoerd ONDH 3 Onvoldoende onderhoud uitgevoerd
Orde en netheid	Orde en netheid op en van de werkomgeving. De beschikbaarheid van faciliteiten voor het opruimen en schoonhouden en voor het verwijderen van afval, gereedschappen en materieel. **Oorzaakcodes** ON 1 Slecht opruimen ON 2 Slecht schoonmaken ON 3 Niet verwijderen van afval ON 4 Onvoldoende kabelmanagement
Omgevingsfactoren	Externe omstandigheden op de werkplek die de kans op het maken van fouten verhogen maar ook motivatie en werkdruk/stress. **Oorzaakcodes** OMGF 1 Moedwillig onveilig gedrag vertonen OMGF 2 Fysiek slechte klimaatomstandigheden: geluid, hitte, koud, stank, duisternis, gaslek, blokkades OMGF 3 Psychische omstandigheden
Beschermingsmiddelen en-methode	De kwaliteit en effectiviteit van middelen en beschermingsmaatregelen en -systemen die worden gebruikt/genomen om de oorzaken en/of gevolgen van operationele storingen en systeemfouten te beheersen, alsmede het persoonlijk bewustzijn en het gebruik van (persoonlijke) beschermingsmiddelen, alarmsystemen, noodstop-procedures, schade beperkende maatregelen en procedures. **Oorzaakcodes** P_BM 1 Ontbrekende beschermingsmiddelen P_BM 2 Verkeerd gebruik P_BM 3 Geen afzetmiddelen/ waarschuwingsmiddelen

Basis risico factoren	Beschrijving
Gezondheid en persoonlijke factoren	Dit zijn medische incidenten die betrekking hebben op een gezondheidstoestand of persoonlijke factoren van de betrokkene, waarvoor (bedrijfs-)hulpverlening nodig is, zoals gevoel van paniek, onderliggende aandoening, onwel wording, allergische reactie of het aanbrengen/vervangen verband van een eerder opgelopen verwonding. **Oorzaakcodes** GZ 1 Ziektes GZ 2 Aandoeningen GZ 3 Medicijngebruik GZ 4 Onwelwoording

Bijlage 5 Risicobeoordelingsmatrix

Risico = Kans x Effect

Wat is de kans dat de gevaarlijke situatie leidt tot schade of verlies?

A. Zeer waarschijnlijk
B. Mogelijk
C. Onwaarschijnlijk

Wat is het **effect** van de schade of letsel?

A. Onomkeerbare schade (invaliditeit, dood) of langdurig verzuim voor min. 1 persoon of een ernstige stagnatie in de bedrijfsvoering door gevaren die zeer goed mogelijk zijn en te verwachten zijn.
B. Herstelbare schade als letsel en beperkt verzuim voor min. 1 persoon of beperkte bedrijfsschade door gevaren die regelmatig voorkomen of waarbij wettelijke minimumeisen of professionele eisen worden overtreden of UvA-beleid niet wordt gevolgd.
C. Reële kans op beperkte schade zoals hinder, letsel zonder verzuim of lichte verstoringen van de bedrijfsvoering door voorkomende gevaren.

Het risico kan dan als volgt worden bepaald door het risicomodel.

		KANS		
		onwaarschijnlijk	mogelijk	zeer waarschijnlijk
EFFECT	Onomkeerbare schade	midden risico	hoog risico	hoog risico
	Herstelbare schade	laag risico	midden risico	hoog risico
	Beperkte schade	laag risico	laag risico	midden risico

Bijlage 6 Communicatieplan

Inleiding

Het beleid 'Incidentmanagement t.b.v. veilig en gezond studeren en werken' van de Universiteit van Amsterdam (UvA) vervangt het Incidentbeleid UvA-HvA 2015[33] . Het belangrijkste verschil is dat de opschaling en werkwijze bij (dreigende) crisissituaties niet meer beschreven is in dit beleid maar onderdeel uitmaakt van de crisiswijzer en dat het beleid uitsluitend voor de UvA van toepassing is. De focus van het beleid ligt op het melden, registreren en onderzoeken van incidenten naar de achterliggende oorzaken om hiervan te kunnen leren, de veiligheid te verbeteren en de kans op herhaling van soortgelijke incidenten te verkleinen.

Het beleid is bedoeld voor iedereen die bij de universiteit studeert en werkt en is van toepassing op de incidenten die de gezondheid en veiligheid van studenten, medewerkers of derden direct kunnen verstoren dan wel schaden. Het gaat om:
- gevaarlijke situaties;
- (bijna) ongevallen;
- medisch incidenten;
- agressie en geweld;
- brand.

De incidenten kunnen plaatsvinden in de gebouwen, op de terreinen, onderweg en bij het uitvoeren van veldwerk in binnen- en buitenland.
Het beleid is vormgegeven en afgestemd met Arbocoördinatoren, hogere veiligheidskundige van de Arbodienst Amsterdam UMC, Facilitaire Services, Juridische zaken, hoofden beveiliging en de CRIM. Het beleid is besproken met andere stakeholders zoals hoofden BHV, de werkgroep Sociale Veiligheid, team Veiligheid FS, Directeuren Bedrijfsvoering en Hoofden P&O.

Doelgroepen

Nadat het CvB met instemming van de COR en de CSR het beleid heeft vastgesteld is het van belang dat de volgende doelgroepen worden geïnformeerd en gestimuleerd om een bijdrage te leveren aan de uitvoering van het beleid, meldingsbereidheid en bekendheid van meldingsmogelijkheden en het nut daarvan.
- leidinggevenden[34];
- (nieuwe) medewerkers;
- (nieuwe) studenten;
- beveiliging en Bedrijfshulpverlening;
- HRM;
- Facilitair Bedrijf;
- Studentenservices;
- Arbodienst.

Communicatie aanpak

Aandacht voor het beleid op drie momenten

Om (nieuwe) medewerkers en (nieuwe) studenten te informeren en te motiveren, ontwikkelen we een samenhangende middelenmix die op drie momenten ingezet wordt. Door herhaling zorgen we voor blijvende aandacht/bewustwording voor een veilige werk- en leeromgeving.

---

[33] Vastgesteld bij besluit nr. 2015cb0319 van het College van Bestuur van 30 september 2015.

[34] Decaan, directeur, sectiehoofd, opleidingsmanager, afdelingsvoorzitter/-hoofd of programma-/teamleider.

Borgen van bekendheid & informatie bij introductie
Ook moet via diverse kanalen en middelen het belang van het melden van incidenten onder de aandacht van medewerkers en studenten gehouden worden. Hierin spelen de leidinggevenden, studentenservices en de arbocoördinatoren een belangrijke ambassadeursrol. Daarnaast kan de communicatie naar nieuwe medewerkers en studenten geborgd worden door informatie op te nemen in introductieprogramma's en het Start-magazine.

Ambities in kennis, houding en gedrag

Kennis
De doelgroepen weten:
- dat ze onveilige situaties en (bijna) ongelukken online kunnen melden;
  - https://student.uva.nl/onderwerpen/incident-of-ongeval-meldenen;
  - https://medewerker.uva.nl/shared/studentensites/uva-studentensite/nl/az/incidentenregistratie/incidentenregistratie.html;
- wat voor soort incidenten en onveilige situaties zij zoal kunnen melden;
- waarom centraal melden/registreren belangrijk is – nut en noodzaak;
- dat zij door te melden bijdragen aan een veilige(re) werk- en onderwijsomgeving;
- wat er met hun meldingen gebeurt en wat dat henzelf en anderen oplevert;
- dat de UvA veel belang hecht aan een veilige werk- en studieomgeving en werk maakt van verbeterpunten.

De leidinggevenden en de Arbocoördinatoren kennen hun ambassadeursrol: stimuleren melden en terugkoppeling.

Houding
Medewerkers en studenten zien nut/ noodzaak/ meerwaarde in van alert zijn en centraal melden.
Gedrag
Medewerkers en studenten zijn alert op onveilige situaties en melden die vaker dan voorheen.
Strategie
De communicatiestrategie richt zich op: informeren, veiligheidsbewustwording en motiveren.

Berichtgeving en visuele middelen gebaseerd op verhalen uit de praktijk

- Bureau Communicatie adviseert een middelenmix te ontwikkelen waarin veel gebruik wordt gemaakt van beelden (foto en video) en persoonlijke verhalen uit de dagelijkse praktijk van de werk- en leeromgeving om de boodschap concreet, persoonlijk en herkenbaar te maken.
- De toon van de campagne en communicatie is warm/empathisch/behulpzaam en prikkelend, zet aan tot denken (en actie) en is niet betuttelend.
- De boodschap is duidelijk herkenbaar in woord en beeld.

Uitgangspunten

- In de communicatie spreken we niet van incidentenregistratie maar van het melden van ongevallen, incidenten en gevaarlijke situaties. De term incident is voor medewerkers en studenten te abstract en wordt verschillend geïnterpreteerd. De meeste mensen verstaan onder incidenten niet gevaarlijke situaties, terwijl we wel willen dat ze die ook melden.
- De inzet van communicatiemiddelen wordt afgestemd met communicatiecollega's in faculteiten en diensten.
- Afstemming met HRM en Studentenservices voor opname in introprogramma's medewerkers en studenten
- Alle (online) informatie wordt tweetalig aangeboden: Nederlands en Engels.

Organisatie van de communicatie

De communicatiemiddelen worden ontwikkeld door een communicatieadviseur van Bureau Communicatie van de UvA in nauwe samenwerking met de behandelaren en de beleidsmedewerker Integrale Veiligheid.

Samenwerkingspartners

In overleg met de webredacties Communicatie zorgt de communicatieadviseur voor plaatsing en goede vindbaarheid van de formulieren. Het lijnmanagement en de hoofden Communicatie worden gevraagd om de communicatiemiddelen en –acties binnen hun faculteiten en domeinen uit te rollen.

Overzicht communicatiemiddelen

In het communicatietraject maken we gebruik van diverse bestaande communicatiemiddelen en van een aantal voor dit onderwerp nieuw te ontwikkelen communicatiemiddelen en -acties.

In te zetten middelen/kanalen:

- berichten voor nieuwsbrieven voor medewerkers en studenten;
- A2 en A3 Posters;
- slides voor beeldschermen;
- specifieke middelen nog te ontwikkelen, zoals film;
- Social media.

De introductie ofwel het informeren van nieuwe medewerkers en nieuwe studenten wordt vooral gedaan door de faculteiten en domeinen. Zij doen dit niet op een uniforme manier.

Begroting/ kostenindicatie

Alle bedragen exclusief btw en inclusief uren BC	
Ontwikkelen concept middelenmix	€ 3.000
Posters/ digitale beeldschermen	€ 5.000
Film ea middelen	€ 5.000
Vertalingen	€ 1.000