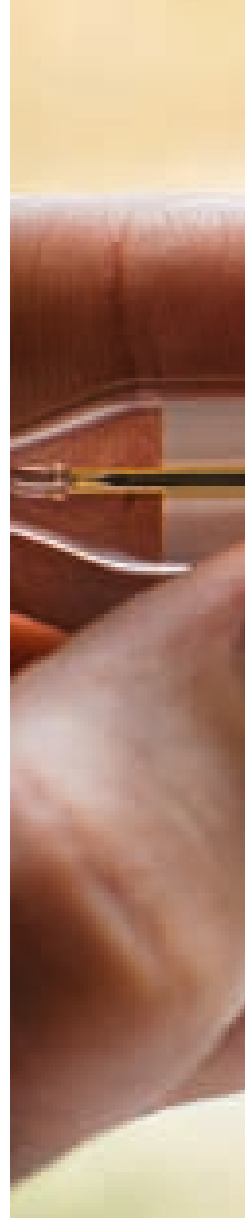


## Veiligheidssystemen

*Audits volgens Veiligheidsladder, VCA en ISO*

# De thermometer erin



Voor organisaties die een kwaliteits- of veiligheidskeurmerk willen of moeten voeren, is een audit op z'n tijd verplichte kost. Drie auditors van drie verschillende normen laten hun licht op hun werk schijnen, dat over meer gaat dan de verplichte vinkjes.

| TEKST **LYDIA LIJKENDIJK**

**E**en gestructureerde, planmatige wijze van controle en verificatie om te onderzoeken of het bedrijf voldoet aan de nationale en internationale standaarden, eisen en normen waaraan het zich wil of moet houden. Dat is ongeveer de definitie van een audit. Door te auditeren borgt de organisatie bijvoorbeeld de kwaliteit en veiligheid van de processen en de gezondheid van medewerkers. Audits volgens de normen van de Veiligheidsladder, VCA en ISO vertonen overeenkomsten, maar verschillen zijn er ook.

### Veiligheidsladder

Taco Buissant des Amorie werkt als zelfstandig auditor voor certificatie-instellingen. Hij certificeert organisaties onder andere volgens de normen van de Veiligheidsladder. Deze audit vindt plaats door interviews die het DNA van een organisatie in beeld brengen. Allereerst doet de organisatie een self assessment, bestaande uit tweehonderd tot driehonderd vragen. Hiermee gaat de auditor aan de slag om de waarheid over veilig en gezond werken boven tafel te krijgen. "Het gaat eigenlijk niet om de antwoorden die organisaties aanleveren op de vragen van de Veiligheidsladder, maar veel meer om de motivatie van directie en medewerkers die blijkt uit diepte-interviews."

Daarvoor is het noodzakelijk steeds door te vragen op de gegeven antwoorden. "Dat gaat het beste in een open gesprek, zonder standaard vragenlijsten. De waarheid laat zich niet beperken door de kaders van het certificatie-instrument. Hoe opener een gesprek verloopt, hoe meer diepgang in de audit", zegt Buissant des Amorie. En dat gaat gemakkelijker dan je denkt, stelt hij: "Zeker als men-

**‘ Het gaat veel meer om de motivatie van directie en medewerkers die blijkt uit de diepte-interviews ’**

sen trots zijn op hun werk, willen ze vertellen. Dat geeft meer dan voldoende aanknopingspunten om informatie te verzamelen."

### De werkvloer op

Vormen interviews de basis voor de certificering volgens de Veiligheidsladder, bij VCA en ISO ligt dat anders. Albert Zwiesereijn, Technical Operations Manager van certificatie-instelling DNV GL, auditeert zowel voor VCA als ISO. "Een audit is een combinatie van gesprekken, objectieve bewijsvoering en locatiebezoeken. Als auditor spreek je met mensen uit alle lagen van de organisatie. Maar je



moet de praktijk in en de werkvloer op om te zoeken naar consistentie in de antwoorden en de bewijsvoering.”

Ook Wilbert Timp, die als zelfstandig auditor zowel VCA- als ISO-audits uitvoert voor certificatie-instellingen, gaat de werkvloer op. Want, zo zegt hij: “Hoe dichter je bij de werkvloer komt, hoe meer informatie je krijgt.” Timp maakt in zijn werkwijze onderscheid tussen ‘zachte en harde feiten’. “Het gesproken woord, de toelichtingen, de rapporten en de cijfers, dat noem ik de zachte feiten”, zegt hij. “Daarnaast toets ik in de praktijk of de woorden in overeenstemming zijn met de werkelijkheid. Klopt het allemaal wat die mensen zeggen? Want aan fantastische procedures op papier houdt de werkvloer zich niet altijd.”

### Verschil ISO en VCA

Een belangrijk verschil tussen ISO- en VCA-certificering, legt Zwiesereijn uit, is dat bedrijven bij ISO zelf de middelen kunnen kiezen om een bepaald doel te behalen. Terwijl VCA minimumeisen voorschrijft voor het behalen van een door de norm gesteld doel. “Je hebt ‘in de geest van het ISO-systeem’ meer vrijheid om een doel te bereiken. VCA is een meer rigide norm, die voor jou bepaalt wanneer het goed genoeg is: een checklist. Als je bij VCA elke maand een voorgeschreven inspectie doet, werk je veilig volgens de norm. Maar sommige bedrijven hoeven bij wijze van spre-

ken maar eens per jaar te inspecteren om veilig te zijn. En anderen hebben aan één keer per dag nog niet genoeg.” Timp zegt daarover: “Het VCA-systeem blinkt uit in eenvoud, het is duidelijk en overzichtelijk. Iets is zwart of iets is wit. Maar bij ISO kan ik met partijen meer de diepte in. Ik kan met hen de discussie aangaan als zachte en harde feiten niet met elkaar overeenkomen.”

**Tip:** Meer weten over ISO en VCA? Lees het artikel ‘Een flinke stap vooruit’ over de nieuwe VCA 2017/6.0 in NVVK-info 2/2018, p. 26-27 en het artikel ‘Eindelijk dan toch: ISO 45001’ in datzelfde nummer, p. 28-30.

### Betrouwbaarheid

Hoe is het gesteld met de betrouwbaarheid van de audits? “Het systeem is robuust, hoor”, zegt Buissant des Amorie over de Veiligheidsladder. “Organisaties kunnen in het *self assessment* invullen wat ze willen, maar als je het auditteam om de tuin wilt leiden, moet je extreem veel moeite doen. De twee auditors die de audits uitvoeren, bepalen zélf wie ze interviewen. En omdat je niet met vaste vragenlijsten werkt, is geen enkel interview hetzelfde. Daarnaast werken we met verificatievragen, om te bevestigen wat we eerder hebben gehoord.” Timp: “Ook bij ISO en VCA werkt het in principe zo. Vragen houden verband met elkaar. Als je dat voor ogen houdt,



kun je ook eventuele tegenstrijdigheden tackelen. Als ik het gevoel heb dat er iets niet klopt, bijvoorbeeld als een ploeg van een man of twintig een jaar lang heeft gewerkt zonder één pleister te plakken, benoem ik mijn twijfels wel in mijn rapport.”

### Zelf staven

Zwiesereijn wil zelf kunnen staven wat organisaties vertellen, dat waarborgt betrouwbaarheid. “Als uit een formulier blijkt dat alles keurig voor elkaar is, maar buiten gebeurt elk uur een ongeval, dan strookt dat niet met elkaar. Onze vervolgvraag is dan ook altijd: ‘Kun je dat eens laten zien?’ Belangrijk is verder dat wij de regie voeren. Al legt een opdrachtgever machines en diploma’s klaar, wij nemen de steekproef. We kijken ook gerust achter deuren en luikjes, werpen graag een blik in een kast met een groot gevarensymbool erop. En nemen geen genoegen met ‘Ik heb de sleutel niet bij me’. We plakken onze naam onder het certificaat, dus dan moet je wel het vertrouwen hebben dat alles in lijn is met de normen.”

### Creative trucjes

Vooral bedrijven die werken volgens de VCA-normen zijn tot veel verplicht als het om audits gaat. Zwiesereijn: “We komen wel eens creatieve trucjes tegen. Zo hebben we ooit eens VCA-diploma’s van medewerkers ontdekt met dezelfde nummers erop. Gelukkig zijn er nu goede databases waarin je certificaten en diploma’s kunt verifiëren. Ander voorbeeld: bedrijven moeten werkplekinspecties houden voor hun VCA-certificering, maar zo’n formulier kun je ook achter je bureau invullen. Als ik tijdens een verplicht locatiebezoek constateer dat het een grote benede is in een werkplaats, dan staat het bedrijf voor een uitdaging. Als een situatie echt onveilig is, kunnen we bij VCA-audits het werk stilleggen. Daarbij gaat het niet om ons gevoel, maar om objectief bewijs dat er iets niet in lijn is met de normen.”

### Rapport

De audit leidt uiteindelijk tot een rapport. Daarin nemen alle drie de auditors de conclusies uit de interviews op.

Buissant des Amorie: “De verbeterpunten die wij vermelden, hebben mensen zelf gegeven. Zij herkennen zich daardoor in ons rapport. Elk jaar houden we organisaties

## Een goede auditor

- is deskundig en heeft normkennis
- past bij de organisatie, spreekt haar taal en weet diepgang te bereiken
- gaat de werkvloer op om met mensen te praten en te verifiëren of het systeem in de praktijk ook echt werkt; een ISO- en VCA-auditor kijkt in hoekjes en gaatjes
- stelt zich niet autoritair op en boezemt geen angst in
- heeft plezier in zijn werk
- is geïnteresseerd in het werk van mensen

## Hoe dichterbij de werkvloer, hoe meer informatie je krijgt

die hun certificaat willen houden een nieuwe spiegel voor. Ik vind het mooi om te zien dat aanbevelingen werkelijkheid worden.”

Zwiesereijn heeft als hij zijn rapport uitbrengt de inhoud van elk interview al teruggekoppeld aan de geïnterviewde. Die krijgt tot aan de eindpresentatie de gelegenheid aanvullende documentatie aan te leveren. “Een rapport komt zo tot stand volgens de weg van de geleidelijkheid”, stelt hij. “Dat zorgt voor steun van de opdrachtgever voor onze bevindingen.” En is die steun er niet? Dan is er altijd nog de mogelijkheid tot het indienen van een klacht over de werkwijze van de auditor of het maken van bezwaar op de inhoud.

Timp geeft aan dat rapporteren niet zijn hobby is. “Een rapport is geen creatief stuk tekst hoor, je zit vast aan een format. Maar in de conclusie kun je wel iets van reflectie kwijt. Hoewel ik daar altijd voorzichtig mee ben, omdat ik bedrijven met goede intenties niet wil afstraffen.”

### Inspirerend

Een audit kan een inspirerende leerervaring zijn, zegt Zwiesereijn. “Want onze auditors wisselen graag branche-kennis uit. Wij kunnen bovendien, in geval van vrijwillige certificering, tijdens de audit meer focussen op pijnpunten die de klant graag behandeld wil zien. Bijvoorbeeld een bepaalde eigen werkwijze op diverse afdelingen. In ons rapport komen we daar apart op terug. Dit noemen wij Risk Based Certification.”

Timp noemt auditeren ook inspirerend voor hemzelf. “Ik krijg er altijd veel energie van. Dat enthousiasme probeer ik ook over te dragen. Bovendien leer ik zelf elke dag nog bij. Wat mij wel opvalt is dat bedrijven vaak veel meer doen dan in hun kwaliteitshandboek staat beschreven. Werkzaamheden die essentieel zijn en waar ze trots op zijn. Veiligheidskundigen en kwaliteitsfunctionarissen mogen zich van mij meer in hun eigen bedrijf verdiepen.” Hij adviseert hun een audit niet als een verplicht nummer te zien, maar zaken bespreekbaar te maken en eruit te halen wat erin zit: “Maak van een probleem een kans!”

### Leuke dingen

Buissant des Amorie komt ‘leuke dingen’ tegen tijdens Veiligheidsladder-audits. “Je ziet schoolvoorbeelden van gewenst gedrag bij mensen van wie je dat het minst verwacht. Bewustzijn van veiligheid, gezondheid, milieu en kwaliteit is van alle functies en alle tijden. Mensen hebben soms lumineuze ideeën, maar laten zich weerhouden door regels in het bedrijf. Gaandeweg het interview probeer ik hen te stimuleren daar echt iets mee te doen. Dat is een waardevolle taak die je als auditor kunt hebben als je werkelijk geïnteresseerd bent in het werk van mensen.” □