



---

## Verslag SCCM auditordagen ISO 45001 editie 2020

*De overtuiging -en ervaring- van SCCM is dat elke organisatie (hoe klein ook) betere G&VW-prestaties behaalt door het gebruik van de plan-do-check-act aanpak uit de ISO 45001 en OHSAS 18001*

**Copyright SCCM**

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden openbaar gemaakt en/of verveelvoudigd door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SCCM.

**Disclaimer**

De inhoud van deze brochure is met uiterste zorg samengesteld, desondanks kunnen fouten en onvolledigheden niet geheel worden uitgesloten. SCCM aanvaardt derhalve geen enkele aansprakelijkheid, ook niet voor directe of indirecte schade ontstaan door of verband houdend met het gebruik van de inhoud van deze uitgave.

---

# Verslag SCCM auditordagen

## ISO 45001 editie 2020

**6, 11 en 13 februari 2020**

**Discussie over praktijksituaties**

---

# Inleiding

Op 6, 11 en 13 februari 2020 hebben de SCCM auditordagen voor ISO 45001/OHSAS 18001 plaatsgevonden. Dit jaar zijn er voor het eerst drie in plaats van twee auditordagen geweest. Deze dagen zijn toegankelijk voor auditors die werken voor de bij SCCM aangesloten certificatie-instellingen.

Sinds 2009 organiseert SCCM jaarlijks deze auditordagen voor OHSAS 18001. Sinds 2015 is tijdens de OHSAS 18001-auditordagen ook uitgebreid aandacht besteed aan de ISO 45001-norm. In 2017 en 2018 hebben de besproken cases betrekking gehad op de interpretatie van onderdelen van de ISO 45001. Sinds de publicatie van de ISO/FDIS 45001 in november 2017 konden al de eerste audits op basis van deze norm worden uitgevoerd.

Aan de auditordagen 2020 hebben in totaal 63 ISO 45001/OHSAS 18001-auditors deelgenomen.

## Doel van de auditordagen

Het doel van de auditordagen is om de kennis over een bepaald arbo-onderwerp te verdiepen en om door bespreking van praktijksituaties ervaringen uit te wisselen en de werkwijze van de bij SCCM aangesloten certificatie-instellingen bij de uitvoering van ISO 45001/OHSAS 18001-audits te harmoniseren op basis van het certificatieschema van SCCM.

Voor de auditordagen verzamelt SCCM praktijksituaties die worden omgezet in casusbeschrijvingen met vragen hoe te handelen. Een deel van de auditordagen bestaat uit het onderling discussiëren over de gewenste handelwijze en het uitwisselen van ervaringen. Tegelijkertijd wordt daarmee de bekendheid met de inhoud van het ISO 45001/OHSAS 18001-certificatieschema vergroot. Ook komen er aandachtspunten naar voren voor de verbetering van onderdelen van het certificatieschema. Deze aandachtspunten worden ingebracht bij het Centraal College van Deskundigen (CCvD). Het CCvD kan besluiten tot aanpassing of aanvulling van het ISO 45001/OHSAS 18001-certificatieschema, bijvoorbeeld wanneer tijdens de discussies grote verschillen van benadering naar voren komen.

## Thema auditordagen 2020

Het thema van de dag was 'Inbreng en betrokkenheid van werknemers bij G&VW-beleid'. Hierbij is aandacht besteed aan de wijze waarop werknemers worden betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van het G&VW-beleid, waaronder via de OR. Alex Daems van SBI Formaat heeft een presentatie gegeven waarna in cases verder aandacht aan het onderwerp is besteed.

## Evaluatie auditordagen ISO 45001 editie 2020

De deelnemers aan de auditordagen 2020 hebben deze dag als zeer positief ervaren. De aanwezige auditors hebben de kwaliteit van de auditordag met een hoog rapportcijfer gewaardeerd. Gemiddeld werden de dagen met een 7,4 beoordeeld.

### Stichting Coördinatie Certificatie Managementsystemen voor milieu en gezond en veilig werken (SCCM)

SCCM werkt samen met het bedrijfsleven, overheden, certificatie-instellingen en andere belanghebbenden aan een eenduidig en gewaardeerd certificaat voor ISO 14001 (milieu), EMAS (milieu), ISO 50001 (energie) en ISO 45001/OHSAS 18001 (gezond en veilig werken). SCCM stelt daarvoor onder andere de 'spelregels' voor het certificeren op (zogenaamde certificatieschema's). Alle activiteiten van SCCM zijn gericht op het gebruik van managementsystemen om de prestaties van bedrijven en organisaties te verbeteren, risico's te beheersen en de relatie met klanten en overheden te versterken. Met een gecertificeerd managementsysteem leggen organisaties de basis voor duurzaam ondernemen. [www.sccm.nl](http://www.sccm.nl) is het centrale informatiepunt. Naast overzichten van gecertificeerde organisaties en aangesloten certificatie-instellingen staan op de website hulpmiddelen en tips voor het invoeren van een managementsysteem.

---

## Uitkomsten van bespreking praktijksituaties

In kleine groepen hebben de deelnemers over de cases en vragen gediscussieerd. Na de discussies zijn de uitkomsten in een plenaire sessie besproken. Dit verslag geeft per vraag de gewenste handelwijze weer. Het verslag is op 2 april 2020 door het CCvD geaccordeerd.

Op de website van SCCM zijn alle cases die in de loop der jaren tijdens de auditordagen ISO 14001 en ISO 45001/OHSAS 18001 zijn besproken, toegankelijk gemaakt met de gewenste antwoorden. Per onderwerp en per jaar kunnen selecties uit de behandelde cases worden gemaakt.

De volgende onderwerpen zijn tijdens de auditordagen aan bod gekomen:

ONDERWERP	CASENUMMER
→ Toepassingsgebied managementsysteem en G&VW-beleid	1
→ Leiderschap en participatie van medewerkers	2
→ G&VW-risico's en kansen	3
→ Monitoring	4
→ Voorbereid zijn op noodsituaties	5 en 6

**De vragen van de cases zijn beantwoord aan de hand van een bedrijfsbeschrijving van het fictieve bedrijf Dutch Express (zie bijlage 1).**

---

# Toepassingsgebied managementsysteem en G&VW-beleid

1

## TOELICHTING CASE 1

Het certificaat en het managementsysteem van Dutch Express heeft betrekking op alle activiteiten van Dutch Express, zie de bedrijfsbeschrijving in bijlage 1.

1

## VRAGEN CASE 1

- 1A Vindt u de scope op het certificaat een goede omschrijving geven van de activiteiten van Dutch Express? Wat is uw motivatie hierbij en wat zou eventueel verbeterd moeten worden?
- 1B Wat zijn onderwerpen waarvan het goed zou dat die in de beschrijving van het toepassingsgebied van het G&VW-managementsysteem van Dutch Express worden verduidelijkt?
- 1C Wanneer het gaat om de grenzen van het managementsysteem is het ook de vraag of bepaalde onderwerpen tot het G&VW-managementsysteem behoren. Dutch Express geeft aan duurzaam ondernemen belangrijk te vinden en voor de 'people'-invalshoek wordt verwezen naar het PSO-Trede 3-certificaat voor de arbeidsparticipatie van kwetsbare groepen. Vindt u dat de doelstelling om duurzaam te ondernemen consequenties heeft voor het G&VW-managementsysteem en/of audit? Zo ja, welke?

- 1A Voor Dutch Express geeft de scope een goed beeld van de activiteiten. Aangezien een substantieel deel van het vervoer door derden wordt uitgevoerd zou dit nog wel aan de scope op het certificaat kunnen worden toegevoegd. Bijvoorbeeld door toevoeging van 'door zowel Dutch Express als ingeschakelde derden'.
- Op basis van 8.4.3.1, uitbesteding, vallen deze uitbestede activiteiten in ieder geval onder het managementsysteem.
- Er is een verschil tussen scope en toepassingsgebied. In het toepassingsgebied van het managementsysteem wordt onder andere vastgelegd op welke organisatie(s), eventuele vestigingen en op welke activiteiten/diensten het managementsysteem betrekking heeft.
- In de regel omvat het toepassingsgebied, vastgelegd in het managementsysteem, de gehele organisatie. De tekst op het certificaat is de scope. Hierin zijn de activiteiten waarop het certificaat betrekking heeft korter en bondiger weergegeven.
- 1B Het toepassingsgebied moet duidelijk maken wat wel/niet onder het managementsysteem valt, de activiteiten worden daarom uitgebreider beschreven. Verwacht mag worden dat hierin een aantal sub-activiteiten worden genoemd die niet in de scope staan. De volgende activiteiten kunnen in het toepassingsgebied van het managementsysteem van Dutch Express worden toegevoegd:
- De wasplaatsen en werkplaatsen moeten worden genoemd in het toepassingsgebied.
  - Ingehuurd vervoer: beschrijf in hoeverre ingehuurde voertuigen en externe chauffeurs onder het managementsysteem vallen.
  - Passagiers: in hoeverre wordt de veiligheid en gezondheid van passagiers meegenomen in het managementsysteem?
  - Contractors: welke werkzaamheden op de locaties van Dutch Express worden door derden uitgevoerd (schoonmaak, beheer installaties, etc.) en tot welk niveau vallen deze onder het managementsysteem?
- 1C Wanneer duurzaam ondernemen belangrijk wordt gevonden, mag worden verwacht dat bij de invulling van het 'people'-deel, in lijn met de KAM-beleidsverklaring, de zorg voor het eigen personeel (en evt. passagiers) aandacht krijgt in het kader van het duurzaamheidsbeleid. Wanneer gecommuniceerd wordt over duurzaamheid zou het logisch zijn dat ook de aanwezigheid van een ISO 45001-certificaat wordt genoemd. Tijdens de audit kunnen aan de directie vragen worden gesteld over de relatie tussen het KAM-beleid en de duurzaamheidsdoelen op 'people'-terrein. Kan de directie uitleggen dat het belang dat de directie aan G&VW hecht op basis van ISO 45001 en het vervolgens in het kader van duurzaamheid niet terugkomt?
- Wanneer in het kader van duurzaamheidsbeleid aandacht is voor bijvoorbeeld arbeidsparticipatie van kwetsbare groepen is de vraag of de daaraan verbonden G&VW-risico's ook terugkomen in het ISO 45001-managementsysteem.

---

# Leiderschap en participatie van medewerkers

2

## TOELICHTING CASE 2

Dutch Express beschikt over een OR, deze heeft 6 leden. Vier daarvan werken op het hoofdkantoor en twee zijn werkzaam op een vestiging.

2

## VRAGEN CASE 2

- 2A Hoe frequent neemt u een interview op met de OR-voorzitter (of evt. OR-lid) in het auditplan bij organisaties die een OR hebben?
- Incidenteel
  - Minimaal eenmaal in een auditcyclus
  - Vast onderdeel van elke audit
- 2B Wanneer u de directie vraagt naar het proces voor de consultatie en participatie van medewerkers (ISO 45001 art. 5.4) is het antwoord dat Dutch Express beschikt over een goed functionerende OR en deze actief wordt betrokken en regelmatig de kansen krijgt om te participeren (bijvoorbeeld bij de aankoop van nieuwe voertuigen). Wanneer u de OR-leden hebt geïnterviewd en de stukken hebt bekeken constateert u dat de OR-leden tevreden zijn over de informatie die ze krijgen; ze ook de benodigde informatie krijgen maar dat de interesse van de OR-leden in het G&VW-beleid beperkt is en de directie daarom niet of nauwelijks reacties krijgt. Vindt u dat Dutch Express hiermee voldoet aan de eisen in 5.4? Leidt dit tot een afwijking? Zo ja, op welk niveau (major, minor of opmerking) en wat is daarbij de motivatie?
- 2C Wanneer het gaat om de representativiteit van de vertegenwoordiging van chauffeurs bij consultatie en participatie is de vraag of rekening moet worden gehouden met de betrokkenheid van chauffeurs:
- werkzaam op verschillende vestigingen;
  - met verschillende soort contracten (vast contract 40 uur/ 0-urencontract/ uitzend / ingeschakeld via derden).
- Wanneer u hier naar vraagt is de reactie van de directie en KAM-coördinator dat de G&VW-risico's en kansen niet afhankelijk zijn van het soort contract en/of vestiging en dat er daarom geen rekening mee wordt gehouden. Dit blijkt ook uit de afkomst van de OR-leden. Dit zijn alleen personeelsleden met een vast contract. Ook is er buiten het hoofdkantoor nauwelijks vertegenwoordiging uit andere vestigingen. Leidt deze benadering tot een afwijking? Zo ja, op welk niveau (major, minor of opmerking) en wat is daarbij de motivatie?



- 2D De algemeen directeur geeft aan dat hij gezond en veilig werken erg belangrijk vindt. Hij loopt geregeld rond in het bedrijf en heeft een rubriek in de tweejaarlijkse digitale nieuwsbrief waarin altijd een G&VW-onderwerp door de directie wordt belicht en het belang van veilig werken wordt benadrukt. Verder zijn er medewerkerstevredenheidsonderzoeken waarbij ook expliciet G&VW-thema's aan de orde komen. Tijdens interviews met medewerkers op diverse afdelingen komt naar voren dat er toch op brede schaal ontevredenheid is bij medewerkers over de aanpak van verschillende G&VW-risico's (zoals werkdruk) en dat signalen voor verbeteringen niet door de directie worden opgepakt. Wat doet u met deze constatering? Leidt dit tot een afwijking? Zo ja, op welk niveau (major, minor of opmerking) en wat is daarbij de motivatie?
- 2E Tijdens de audit komt de interne communicatie met betrekking tot G&VW richting de chauffeurs aan de orde. Er is gemiddeld eenmaal per kwartaal een overleg tussen de directie en een chauffeurs-vertegenwoordiging. U vraagt zich af alle chauffeurs in dit overleg voldoende zijn vertegenwoordigd. Het gaat tenslotte om 1.100 personen verdeeld over verschillende vestigingen. De directeur geeft aan dat aan het overleg vier chauffeurs deelnemen en die komen alle vier uit de directe omgeving van het hoofdkantoor van Dutch Express. Ook op de vestigingen blijken de vestigingsmanagers geen periodiek overleg met de chauffeurs te houden. Leidt dit tot een afwijking? Zo ja, op welk niveau (major, minor of opmerking) en wat is daarbij de motivatie?
- 2F Vindt u het in het kader van het G&VW-managementsysteem van belang dat er met de personeelsleden ook regelmatig (bijv. 1 x per jaar) in een persoonlijk gesprek (zoals een functionerings-, beoordelingsgesprek) wordt ingegaan op de werkomstandigheden en ambities, ontwikkeling van competenties etc.? Bij Dutch Express is er jaarlijks een dergelijk gesprek met de kantoormedewerkers. Bij de chauffeurs wordt dit incidenteel gedaan, dit kan op verzoek van de medewerker en/of wanneer daar aanleiding voor is. In de praktijk komt dit erop neer dat er elk jaar met circa 10% van de chauffeurs een gesprek is. Leidt dit tot een afwijking? Zo ja, op welk niveau (major, minor of opmerking) en wat is daarbij de motivatie?

## 2

## GEWENSTE BENADERING CASE 2

- 2A Minimaal eenmaal in de auditcyclus zal er worden gesproken met de OR-voorzitter en/of andere OR-leden. Indien aanwezig, wordt ook gesproken met de specialistische VGWM-commissie. De frequentie is mede afhankelijk van de rol van de OR in relatie met andere vormen van participatie en consultatie binnen de betreffende organisatie. Ook als er veel wijzigingen zijn in de organisatie of activiteiten kan dit reden zijn om frequenter OR-leden te betrekken in de audit.
- 2B De huidige werkwijze van Dutch Express voldoet niet. Normelement 5.4 vereist dat alle toepasselijke niveaus en functies en eventuele vertegenwoordigers worden betrokken. Dit is hier niet het geval. Onderzocht moet worden welke acties er in het verleden zijn uitgevoerd om medewerkers te betrekken. Als voldoende is gedaan om dit te proberen, maar het niet is gelukt, op welke manier wordt er dan aandacht besteed aan G&VW-onderwerpen en worden medewerkers bij de onderwerpen en de besluitvorming betrokken? Dit kan bijvoorbeeld via werkoverleggen. Naast de samenstelling van de OR zal de auditor ook kijken naar het functioneren van de OR. Wat is de oorzaak waarom de directie niet of nauwelijks reactie krijgt? De betrokkenheid van OR en VGWM-

commissie wordt onderzocht bijvoorbeeld op basis van agenda's en notulen van vergaderingen, schriftelijke informatie, aanvragen reacties, besluiten bij instemmings- en adviesrecht, initiatiefrecht enz. Er wordt bijvoorbeeld gekeken of de OR voldoende kennis heeft over taken en bevoegdheden van de OR en wat er door de directie gedaan is om de OR beter te laten functioneren. Afhankelijk van de bevindingen moet worden besloten of er voldoende grond is voor een major of minor tekortkoming.

- 2C Zorgplicht en arbobeleid hebben betrekking op alle medewerkers, ook inleenkrachten en medewerkers van buitenfirma's. De vertegenwoordiging van vestigingen in de OR is van groot belang. Omstandigheden en daarmee G&VW-risico's kunnen namelijk lokaal verschillen. Bijvoorbeeld de kwaliteit van het management, werkdruk, technische voorzieningen, (veiligheids)cultuur etc. kunnen per vestiging verschillen. Ook klantgroepen kunnen lokaal verschillend zijn. Dutch Express zal daarom aandacht moeten besteden aan de 'representativiteit' van de consultatie en participatie. Voor wat betreft de vestigingen ligt hier natuurlijk ook een taak voor de OR. Tijdens de audit zou dit in het gesprek met de OR aan de orde kunnen worden gesteld. De OR is geen representatieve vertegenwoordiging van de organisatie waardoor hier een afwijking voor zal worden gegeven.
- 2D Verder onderzoek tijdens audit is noodzakelijk om de oorzaak van het verschil in de perceptie van tevredenheid te achterhalen. Ontevredenheid kan ontstaan door niet functioneren van processen op verschillende plaatsen in de PDCA-cyclus. Wat wordt er gedaan met de resultaten van de medewerkerstevredenheidsonderzoeken? Worden deze vertaald naar doelen en acties? Wordt de OR bij de doelen en acties betrokken? Is de betrokkenheid van de OR aantoonbaar, bijvoorbeeld door de agenda's en notulen? Ten aanzien van G&VW-risico's: worden risico's bij de bron aangepakt? Worden geplande acties wel uitgevoerd? Afhankelijk van het resultaat van de audit wordt de zwaarte van de afwijking bepaald. Als de verbetercyclus van de organisatie structureel niet werkt, dan wordt een major afwijking uitgeschreven. Bij andere afwijkingen waarschijnlijk een minor afwijking.
- 2E Het lijkt alsof er geen communicatie met chauffeurs van de vestigingen is terwijl het personeel voor meer dan 90% uit chauffeurs bestaat en deze voor het grootste deel bij de vestigingen werken. Omdat de G&VW-risico's en kansen en de uitwerking ervan in de praktijk kunnen verschillen voor de verschillende vestigingen en/of de verschillende soorten ritten waar chauffeurs worden ingezet, is het van belang dat de communicatie zo is ingericht dat er sprake is van representativiteit. Dat wil zeggen dat al het personeel voorzien moet worden van relevante informatie. Afhankelijk van eventuele andere activiteiten die worden uitgevoerd, wordt voor het niet communiceren met de chauffeurs op de vestigingen een opmerking of minor afwijking geformuleerd.
- 2F Het is geen vereiste uit de norm om persoonlijke gesprekken met personeel te voeren. Voor de G&VW-prestaties is van belang is dat individuele medewerkers goede werkomstandigheden hebben, daar hoort ook de persoonlijke werksituatie- en ontwikkeling bij. Persoonlijk contact zal daarbij vaak een belangrijk middel zijn. Een afwijking is pas aan de orde wanneer bijvoorbeeld geen acties worden ondernomen naar aanleiding van negatieve uitkomsten medewerkerstevredenheidsonderzoeken of hoge verzuim/ziekte cijfers; verloop cijfers personeel of als hier iets over geregeld is in de cao.

---

# G&VW-risico's en kansen

## 3 TOELICHTING CASE 3

Tijdens de audit op de hoofdlocatie doet u een rondgang en komt dan ook in de werkplaats. U ziet daar verschillende soorten olie- en smeermiddelen, schoonmaak- en poetsmiddelen, screenwash concentrate (met ethanol) etc. en realiseert zich dat hier mogelijk sprake is van aanwezigheid van gevaarlijke stoffen en zelfs mogelijk CRM-stoffen. De KAM-coördinator geeft aan dat bij de uitwerking van de G&VW-risico's/RI&E geen verdieping is aangebracht bij dit onderwerp omdat het maar om hele kleine hoeveelheden gaat en het ook 'in het niet valt' bij alle andere risico's die aan de orde zijn.

## 3 VRAGEN CASE 3

- 3A Wat zou in het ideale geval bij Dutch Express aanwezig moeten zijn wanneer het gaat om de aanwezigheid en gebruik van gevaarlijke stoffen?
- 3B Hoe gaat u om met de stelling van de KAM-coördinator dat het maar om beperkte hoeveelheden gaat en het 'in het niet valt' bij de andere G&VW-risico's? Komt uw constatering terug in het auditrapport? Zo ja, op welke manier?

## 3 GEWENSTE BENADERING CASE 3

- 3A De organisatie moet de risico's van gevaarlijke stoffen kennen en bepalen wat de blootstelling is. Hiervoor moeten veiligheidsinformatiebladen (VIB's) aanwezig zijn, evenals een register van gevaarlijke stoffen, een RI&E en waar nodig een verdiepende RI&E (met plan van aanpak) voor gevaarlijke stoffen. Aan medewerkers moet een instructie zijn gegeven over het gebruik van gevaarlijke stoffen en PBM's. Bij inkoop mag je criteria verwachten voor welke stoffen wel of niet mogen worden ingekocht.
- 3B Wanneer de werkplaats als garage wordt beschouwd en afzonderlijk zou worden gecertificeerd zouden zeker eisen worden gesteld aan de wijze waarop met gevaarlijke stoffen wordt omgegaan. Ook wanneer het nu maar een klein onderdeel is van de organisatie moet aan het gebruik van gevaarlijke stoffen aandacht worden besteed. In dit geval gaat het om een kankerverwekkend product door aanwezigheid van ethanol. Door de afwezigheid van een verdiepende RI&E wordt niet voldaan aan wettelijke eisen. De auditor zal hiervoor een afwijking moeten schrijven.

---

# Monitoring

4

## TOELICHTING CASE 4

Tijdens de audit vertelt de chef werkplaats u vol trots dat er afgelopen jaar 0,0 ongevallen zijn geweest in de werkplaats. U complimenteert hem met het behalen van dit resultaat. Tijdens het rondje door de werkplaats stuit u in de wasruimte op een verzegelde verbandtrommel. Uit de keuringssticker blijkt dat deze keurig, éénmaal per jaar wordt gecheckt. Echter naast de verbandtrommel bevindt zich een pleisterautomaat. U vraagt naar de functie van deze automaat en waarom er, indien dit aan de orde is, niet gewoon een pleistertje uit de verbandtrommel wordt gehaald. De chef werkplaats vertelt dat deze wordt gebruikt voor kleine sneetjes, kleine verwondingen en dergelijke. De verbandtrommel wordt alleen gebruikt voor serieuze verwondingen. De afspraak binnen het bedrijf is dat als het zegel van de verbandtrommel wordt verbroken, het incident als arbeidsongeval moet worden gemeld aan de KAM-coördinator. De automaat blijkt één keer per kwartaal door de schoonmaaksters te worden aangevuld. Volgens de chef zijn die kleine verwondingen waarvoor de pleisterautomaat wordt gebruikt het melden niet waard.

4

## VRAGEN CASE 4

- 4A Voldoet Dutch Express met deze werkwijze aan de vigerende arbowet- en regelgeving?
- 4B Ziet u deze invulling van de registratie van incidenten als een afwijking van de ISO 45001-norm? Zo ja, op welk niveau (major, minor of opmerking) en wat is daarbij de motivatie?

- 4A Op grond van de Arbowet moeten bij SZW arbeidsongevallen met als gevolg dodelijke afloop, ziekenhuisopname en/of blijvend letsel direct worden gemeld. Hierbij moet de aard en datum van het ongeval worden aangegeven. De pleisterincidenten vallen hier niet onder. Er wordt dus voldaan aan de wet- en regelgeving.
- De pleisterincidenten zouden op basis van ISO 45001 artikel 10.2 (Incident, afwijking en corrigerende maatregel) wel intern moeten worden geregistreerd vanwege het grote aantal pleisters dat gebruikt wordt. Hiermee kan de oorzaak van de pleisterincidenten worden achterhaald om zodoende maatregelen te nemen voor de reductie van het aantal incidenten. Voor het registreren kan bijvoorbeeld (tijdelijk) gebruik worden gemaakt van een turflijst met oorzaken.
- 4B Als er alleen bij het verbreken van de zegel van de verbanddoos een incident moet worden gemeld, dan is dit onvoldoende. Er moet ook een proces zijn voor het registreren van bijna-incidenten/ongevallen. Er kunnen namelijk ook incidenten zijn waarvoor de verbandtrommel niet wordt gebruikt, bijvoorbeeld een ongelukkige val met lichte pijnklachten maar zonder grote gevolgen. Deze worden dan niet geregistreerd. Ook pleisterincidenten die gezien kunnen worden als bijna-incident worden zonder registratie gemist. Hiervoor wordt minimaal een minor afwijking gegeven.
- Indien het bedrijf een procedure heeft waarin staat dat incidenten moeten worden geregistreerd en het wordt niet gedaan, is ook sprake van een afwijking omdat de eigen afspraken niet worden nageleefd.

---

# Vorbereid zijn op noodsituaties

5

## TOELICHTING CASE 5

Tijdens de audit met de interieur/exterieurreiniger vertelt deze u dat hij speciaal voor u naar de zaak is gekomen. Het schoonmaken van de bussen vindt namelijk dagelijks, nadat deze zijn teruggekeerd van een rit of tour, in de avond- en nachtperiode plaats. Het schoonmaken wordt uitgevoerd door een ploegje van vier schoonmakers. Waarvan één het interieur en de ander het exterieur voor zijn rekening neemt. De schoonmakers zijn werkzaam bij een ingehuurd schoonmaakbedrijf.

5

## VRAGEN CASE 5

- 5A Vindt u het verantwoord om deze audit in de dagperiode uit te voeren of zou u ervoor kiezen om hiervoor een nieuwe afspraak in de avond- of nachtperiode in te plannen?
- 5B U vraagt of de interieur/exterieurreiniger op de hoogte is van het bedrijfsnoodplan. Dit blijkt niet het geval te zijn. De KAM-coördinator geeft aan dat het bedrijfsnoodplan gericht is op de situatie overdag omdat in de avond- en nachtperiode uitsluitend de schoonmaakploeg op het terrein aanwezig is. Daarnaast zouden de werkzaamheden in een open washal plaatsvinden. In geval van brand kunnen de aanwezigen makkelijk vluchten en zichzelf in veiligheid brengen. Leidt dit tot een afwijking? Zo ja, op welk niveau (major, minor of opmerking) en wat is daarbij de motivatie?
- 5c Bent u van mening dat ook de schoonmaakploeg omtrent de inhoud van het noodplan moet worden geïnstrueerd en tijdens de avond- of nachtperiode moet worden geoefend?
- 5d U vraagt of een of meerdere medewerkers van de schoonmaakploeg een bhv-opleiding hebben genoten. Dit blijkt niet het geval te zijn? Bent u van mening dat binnen de schoonmaakploeg een opgeleid bhv'er aanwezig zou moeten zijn?

- 5A Ten minste eenmaal in de auditcyclus worden ook de avond- en nachtwerkzaamheden beoordeeld op een of twee vestigingen. Ook vanuit de IAF MD 22 is de afspraak dat de ploegen worden beoordeeld, dus ook avond- en nachtploegen.
- 5B Ook voor de werkzaamheden in de nacht dient een noodplan aanwezig te zijn. Daarin dient bijvoorbeeld voor de schoonmaakploeg duidelijk te zijn gemaakt wat te doen bij brand of andere scenario's. De kwaliteit van het noodplan bepaalt wat voor niveau afwijking (major, minor of verbeterpunt) wordt geschreven.
- 5C Ja, de schoonmaakploeg moet worden geïnstrueerd en het noodplan moet worden beproefd om ervoor te zorgen dat duidelijk is wat te doen bij noodsituaties, bijvoorbeeld hoe opschalen van hulp; wat te doen bij brand; verzamelen van collega's op vluchtplek etc.
- 5D Ja, tijdens de uitvoering van werkzaamheden moet er een bhv'er zijn. De bhv'er hoeft geen onderdeel uit te maken van de schoonmaakploeg.

Tijdens de audit met een touringcarchauffeur bespreekt u de G&VW-risico's. De chauffeur noemt zelf het risico op een ongeval / aanrijding door het rijden op de openbare weg. Hij verwijst hierbij naar een dodelijk ongeval (aanrijding tussen een personenwagen en een bus) dat in november 2019 in Margraten heeft plaatsgevonden. U vraagt de chauffeur of hij weet hoe hij in zo'n situatie zou moeten handelen. De chauffeur voelt in zijn binnenzak en toont u een calamiteitenpasje waarop, kort en bondig enkele nuttige aanwijzingen staan hoe moet worden gehandeld in geval van calamiteiten.

- 6A Bent u van mening dat de chauffeur op deze wijze voldoende is geïnstrueerd? Zo nee, wat ontbreekt?
- 6B U vraagt of de calamiteiteninstructie periodiek wordt geoefend. Dit blijkt niet het geval te zijn. Zou Dutch Express de handelwijze bij dit soort calamiteiten langs de weg moeten oefenen en evalueren?

- 6A Afhankelijk van de achtergrond van het calamiteitenpasje kan dit voldoende zijn. Bijvoorbeeld als het pasje bij een instructie / training of met een uitgebreide toelichting is uitgereikt zodat gewaarborgd wordt dat een chauffeur weet wat hij moet doen in geval van een calamiteit.  
Code 95 (verplicht voor iedere beroepschauffeur (rijbewijzen C en of D) zou in deze training kunnen voorzien. Het zou een van de trainingen uit het interne trainingsprogramma kunnen zijn.
- 6B Bepaalde handelingen zouden geoefend moeten worden (bijvoorbeeld omgaan met agressie, onwel worden passagier, brand, etc.) en geëvalueerd. Ook dit kan onderdeel zijn van de Code 95.



# Bedrijfsbeschrijving Dutch Express

**Dutch Express is een fictief bedrijf. De bedrijfsbeschrijving is opgesteld door het combineren van informatie van websites van diverse bedrijven actief in deze branche, daar waar nodig bewerkt en aangevuld.**

Dutch Express is een grote personenvervoerder. Zij biedt al bijna 90 jaar totaaloplossingen en maatwerk in onder andere:

- zorggerelateerd personenvervoer;
- pendeldiensten voor de toeristische en recreatieve sector;
- logistiek vervoersmanagement rondom kleine en grote evenementen;
- mobiliteitsoplossingen voor onderwijsinstellingen.

Dutch Express combineert de verschillende diensten, heeft de expertise in eigen huis, coördineert en stuurt haar vervoers- en travelpartners aan en biedt totale ontzorging in vervoersmanagement. Dutch Express:

- vervoert 20.000 mensen per dag;
- heeft 1.200 eigen medewerkers (circa 100 kantoormedewerkers en 1.100 chauffeurs);
- heeft 8 vestigingen;
- maakt gebruik van ruim 800 eigen voertuigen, waaronder 100 touringcars, 85 (mini)bussen), 615 personenwagens;
- huurt dagelijks 1.400 voertuigen in en coördineert dit vervoer volledig.

## Organisatie

Dutch Express heeft een driekoppige directie (algemeen directeur, operationeel directeur en financieel directeur). Verder is er een managementteam dat bestaat uit:

- Personeelszaken
- Planning
- KAM
- Techniek (incl. inkoop)
- Administratie
- Verkoop
- Regiomanagers (deze sturen de vestigingen aan)

De eigen medewerkers van Dutch Express hebben verschillende soorten arbeidscontracten. De kantoormedewerkers hebben voor circa 90% een vast contract, de overige werken op basis van een tijdelijk contract of op uitzendbasis. De eigen chauffeurs hebben voor circa 80% een vast contract (vaak op parttimebasis). De overige eigen chauffeurs werken op oproepbasis en hebben een 0-urencontract.

Voor de ingehuurde voertuigen ligt de verantwoordelijkheid voor het personeel bij de ingehuurde partij.

### Medewerkers participatie

Dutch Express heeft een OR. Deze bestaat uit een voorzitter, secretaris, ambtelijk secretaris en verschillende specialistische commissies. Een aantal OR-leden is werkzaam in de vestigingen. Maandelijks overlegt de OR met de directie.

### Preventiemedewerker

De KAM-coördinator is ook aangewezen als hoofd BHV en preventiemedewerker. Op elke vestiging is een bhv'er.

### Opdrachtgevers

Dutch Express heeft circa 30 grote opdrachtgevers die gezamenlijk circa 60% van de omzet bepalen. Dit betreft voor een groot deel zorg- en onderwijsgerelateerde opdrachten die door middel van aanbestedingen worden verworven.

### Werkmaatschappijen en vestigingen

De verschillende activiteiten van Dutch Express zijn ondergebracht in verschillende juridische eenheden (zorgvervoer; schoolvervoer; zakelijk vervoer etc.).

Dutch Express beschikt over 1 hoofdvestiging en 7 nevenvestigingen. Alle vestigingen beschikken over een kantoor, bedrijfshal om voertuigen te stallen en van binnen schoon te maken en een parkeerterrein. Op de hoofdvestiging is een kantoor waar een groot deel van het kantoorpersoneel werkzaam is. De nevenvestigingen hebben kantoorruimte voor 5-10 medewerkers. Op de verschillende vestigingen worden activiteiten voor de verschillende werkmaatschappijen uitgevoerd. Voor de meeste werknemers lopen de activiteiten door elkaar.

Bij 6 van de 8 vestigingen is een eigen wasplaats voor de voertuigen en bij 4 is er een werkplaats.

### Belangrijkste G&VW-risico's

#### *Personenvervoer*

- Risico op bekneld raken (bijvoorbeeld tussen het voertuig, de rolstoel en het hulpmiddel);
- Geraakt worden door vallende, schuivende of rollende voorwerpen (zoals koffers);
- Werken op hoogte (valgevaar), bijvoorbeeld bij werken met een personenlift of laadklep;
- Rijden op de openbare weg (verkeersongeval). Iedere gebruiker van de openbare weg kan een verkeersongeval krijgen;
- Werken in een omgeving met rijdende voertuigen - zoals een groot parkeerterrein of busstalling met de kans op aanrijding;
- Fysiek belastende werkzaamheden:
  - Tillen / dragen (zoals bij het laden en lossen van bagage);
  - Duwen en trekken (van bijvoorbeeld rolstoelen);
  - Een ongemakkelijke houding (zoals bij het helpen van niet-zelfstandige passagiers);
  - Langdurig zitten (zoals bij chaufferen);
- Sociale veiligheid (agressie, medeweggebruikers of passagiers kunnen zich agressief gedragen);
- Sociale veiligheid (overval, gericht op geld en/of de bagage);
- PSA / Werkdruk (strakke planning met ophaaltijden of haltetijden);
- Lichaamstrillingen (vanwege rijden in een voertuig);
- Blootstelling chemische stoffen dieselmotoremissie (DME).

De bovenstaande risico's hebben mogelijk betrekking op chauffeurs en soms ook op passagiers.

### *Was- en werkplaats*

De belangrijkste arbeidsrisico's voor werknemers in de mobiliteitsbranche zijn:

- Machineveiligheid (hefbruggen, heftrucks, gebruik van pneumatisch en elektrisch handgereedschap, lasapparatuur, draaibanken, boor- en slijpmachines, niet goed afgeschermd machines, bandenkooien en andere);
- Gevaarlijke stoffen waaronder dieselmotoremissies en oplosmiddelen;
- Veilige inrichting van de werkplaats (onder andere aanrijdgevaar, valgevaar, bandenkooien);
- Fysieke belasting (vooral bij het verplaatsen en verwisselen van grote en zware banden).

### **Wet- en regelgeving**

Dutch Express heeft op G&VW-gebied onder andere te maken met de volgende wet- en regelgeving:

- Arbeidsomstandighedenwet
- Arbocatalogus taxi
- CAO Taxivervoer
- Arbeidstijdenwet

### **Certificeringen**

Dutch Express is zowel ISO 9001-, ISO 14001- als ISO 45001-gecertificeerd. De certificaten zijn verstrekt aan de 'Dutch Express Groep'. Op de certificaten zijn de verschillende vestigingen en werkmaatschappijen zichtbaar.

De scope op de certificaten is dezelfde:

- Het verzorgen van (collectief) personen- en zorgvervoer met taxi's en meerpersoonsbussen en hieraan gerelateerde activiteiten waaronder onderhoud en reparatie van voertuigen, wassen en tanken van voertuigen.

Verder beschikt Dutch Express over de volgende certificaten:

- TX-Keurmerkcertificaat (TX-Keur is een landelijk kwaliteitssysteem dat in 2004 is geïntroduceerd. Er zijn inmiddels bijna 2000 taxiondernemingen in het bezit van het TX-Keurmerk).
- Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) Trede 3-certificaat. De PSO is een door TNO ontwikkeld wetenschappelijk onderbouwd meet- & registratie-instrument en tevens kwaliteitskeurmerk dat inzichtelijk maakt in welke mate organisaties meer dan gemiddeld sociaal ondernemen, gericht op arbeidsparticipatie van kwetsbare groepen.

### **Communicatie**

Op de site van Dutch Express vindt u onder meer algemene informatie over het kwaliteits-, milieu en veiligheidsbeleid (o.a. de beleidsverklaring). Dutch Express profileert zich op de website als een organisatie die duurzaamheid hoog in het vaandel heeft staan. Op de website wordt in dat verband een opsomming gegeven van voornamelijk milieugerelateerde acties (zoals investering in emissieloze voertuigen). Ook wordt aandacht besteed aan de 'people' invalshoek van duurzaamheid, het enige onderwerp dat daar wordt genoemd is het behalen van het PSO-Trede 3-certificaat voor arbeidsparticipatie van kwetsbare groepen.

Intern wordt er gecommuniceerd met personeel over G&VW-issues tijdens werkbesprekingen en via de tweejaarlijkse digitale nieuwsbrief.

## Contact

U bent van harte uitgenodigd uw vraag aan ons voor te leggen.

Bedrijven, organisaties, adviseurs, toezichthouders, certificatie-instellingen en andere belanghebbenden helpen we graag verder.

**Mijn.sccm** is hét kennisplatform voor ISO 14001 en ISO 45001/OHSAS 18001.

Op mijn.sccm vindt u onder andere samenvattingen van de meest relevante milieu- en arbowet- en -regelgeving en halfjaarlijkse overzichten van gewijzigde wet- en regelgeving. Kijk op [mijn.sccm.nl](https://mijn.sccm.nl) en meld u aan!

Stichting Coördinatie Certificatie Managementsystemen voor milieu en gezond en veilig werken (SCCM)

Postbus 13507  
2501 EM Den Haag  
T 070 - 362 39 81  
[info@sccm.nl](mailto:info@sccm.nl)  
[www.sccm.nl](https://www.sccm.nl)

Uitgave SCCM, Den Haag, 2 april 2020