

1. Doel

Het doel van deze procedure is:

- het voldoen aan de ARBO - wetgeving met betrekking tot de melding en registratie van ongevallen;
- het verschaffen van eenduidigheid bij het melden, registreren en afhandelen van ongevallen en onveilige situaties;
- het initiëren van maatregelen welke schade herstelt, onveilige situaties en handelingen helpt op te lossen en herhaling helpt voorkomen.
- het verkrijgen van inzicht in actuele VGM-prestaties en het leren van ongevallen en onveilige situaties;

2. Toepassingsgebied

Het toepassingsgebied van deze procedure betreft arbeidsongevallen of onveilige situaties van werknemers binnen de werkingsfeer van afdeling Rail Services.

Ongevallen in verband met woon-werkverkeer worden niet aangemerkt als arbeidsongeval en vallen buiten deze procedure.

Voor transportongevallen wordt verwezen naar de hiertoe bestemde procedures van afdeling Vervoer.

3. Definities

item	specificatie
Betrokkene	De werknemer die direct betrokken is geweest – of aanwezig was - bij het ongeval.
Melder	Medewerker die het ongeval of de onveilige situatie mondeling meldt aan de verkeersleiding of schriftelijk met het betreffende formulier. Dit kan een medewerker van GVB maar ook van een externe aannemer zijn. De melder hoeft niet per definitie het slachtoffer te zijn – de leidinggevende van het slachtoffer kan ook de melding doen.
Melding	De ongevalmelding of de SOS-melding.
MT-lid	Lid van het Managementteam van Rail Services.
Ongeval	Een ongewenste gebeurtenis of situatie die <u>heeft geleid tot</u> letsel en/of schade (persoonlijk en/of materieel).
Ongeval met meldingsplicht aan Arbeidsinspectie	Ongeval waarbij sprake is van: • blijvend letsel (naar verwachting) en/of • overlijden en/of • opname in het ziekenhuis (dus geen poliklinische behandeling of behandeling in de eerste hulp)
Ongevallen frequentie-index (IF)	Aantal verzuimongevallen met verzuim x 1.000.000 / aantal gewerkte uren
Onveilige situatie, (SOS melding)	Een ongewenste gebeurtenis of situatie die <u>(nog) niet heeft geleid tot</u> letsel en/of schade (persoonlijk en/of materieel).
Slachtoffer	Degene die bij het ongeval letsel (lichamelijk of psychisch) heeft opgelopen (meestal de melder).
Transportongeval	Ongeval waarbij de exploitatie wordt verstoord en/of waarbij passagiers zijn betrokken.
Verzuimongeval	Ongeval met verzuim van langer dan 1 dag.

4. Omschrijving

Ongevallen en onveilige situaties dragen per definitie bij aan stagnering van het bedrijfsproces en zijn input voor de leer- en verbeterssystematiek binnen de bedrijfsvoering.

Meldingen van ongevallen en onveilige situaties maken het de werkgever mogelijk op organisatieniveau besluiten te nemen over verbetermaatregelen, al dan niet generiek van aard, waarmee het voorkomen van dergelijke situaties in de toekomst wordt beoogd.

Registratie van meldingen is noodzakelijk voor de terugkoppeling naar de melder, het volgen van de invoering van eventuele verbetermaatregelen, de interne bedrijfsvoering en het genereren van managementinformatie.

Het registreren van ongevallen is een werkgeversverplichting vanuit de Arbo-wet.

Het melden van ongevallen en onveilige situaties is een werknemersverplichting vanuit de Arbowet.

5. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Algemene taken, verantwoordelijken en bevoegdheden van functionarissen zijn beschreven in de verschillende functietyperingen. Specifieke bevoegdheden en verantwoordelijkheden met betrekking tot dit proces worden in de tabel benoemd.

Functie	Verantwoordelijk voor	Bevoegd tot
Alle medewerkers	1. Onveilige situatie opheffen. 2. Hulpverlening binnen kennis en kunde bij ongevallen. 3. Melden van alle ongevallen en onveilige situaties bij de direct leidinggevende of diens plaatsvervanger, zonodig bij Verkeersleiding. 4. Het vastleggen van ongeval- en SOS meldingen in samenwerking met de direct leidinggevende. 5. Het verzenden van de meldingen naar de daartoe aangewezen afdeling(en).	Het onderbreken van werkzaamheden als die gevaarlijk zijn en hiervan onmiddellijk de leidinggevende of diens plaatsvervanger in kennis stellen.
Leidinggevende of diens plaatsvervanger	1. Melden van ernstige ongevallen aan het MT-lid. 2. Vastleggen van de ongeval- en SOS melding in samenwerking met de melder. 3. Eventueel organiseren van opvang/nazorg. 4. Het treffen van verbetermaatregelen.	Treffen van maatregelen ter voorkomen van soortgelijke ongevallen in de toekomst.
MT lid	1. Het melden van ernstige ongevallen aan de arbeidsinspectie. 2. De melding behandelen volgens onderhavige procedure. 3. Onderzoek doen naar oorzaken + formuleren verbetermaatregelen, eventueel in samenwerking met de adviseur railveiligheid. 4. Het laten uitvoeren van- en toezicht houden op verbetermaatregelen.	Het treffen van verbetermaatregelen binnen procuratie.
Arbodienst	1. Registratie ongevallen. Aanleveren gegevens t.b.v. vaststellen ongevallen frequentie-index.	
Adviseur Railveiligheid	1. Registratie ongevallen en SOS-meldingen inclusief opvolging. 2. Ondersteuning MT-leden bij ongevallenanalyse, definitie oorzaak en maatregelen en correspondentie naar melders. 3. Opstellen periodieke rapportages ten behoeve van het Managementteam Rail Services.	Het uitvoeren van ongevalonderzoek. Het adviseren over verbetermaatregelen.

6. Prestatie Indicatoren

De trend in de ongevallen frequentie-index (IF) van verzuimongevallen.

7. Referenties

Formulier	:	Signalering onveilige situaties (SOS)
Formulier	:	08.05-03.fo.02 calamiteitenformulier

8. Proces

8.1. Eigen Veiligheid eerst

Bij alle ongevallen en onveilige situaties is het van het grootste belang dat iedereen op zijn eigen veiligheid blijft letten. Zelfs bij hulpverlening aan collega's of derden moet de **eigen veiligheid** de hoogste prioriteit krijgen.

Iedereen is verplicht om, binnen zijn vermogen, direct maatregelen te nemen die de onveilige situatie opheft en ernstiger problemen helpt voorkomen. Dit kan ook resulteren in het stilleggen van de werkzaamheden door de werknemer zelf.

Ongevallen en onveilige situaties worden door de melder direct telefonisch doorgegeven aan de leidinggevende.

8.2. Mondeling melden aan verkeersleiding (grip 8888 of 020-4608888):

- bij (te verwachten) verstoring van de exploitatie (bijvoorbeeld door beschadiging van de infrastructuur) en/of
- het overlijden van- of een levensbedreigende situatie voor eigen medewerkers of derden.

Melden aan de verkeersleiding kan plaatsvinden met (mobiele) telefoon of portofoon. Tijdstip van melden: direct (zonder oponthoud). De verkeersleiding handelt deze melding af op basis van het Noodplan calamiteitenbestrijding Metro, Bus of Tram (valt buiten de scope van deze procedure).

8.3. Mondeling melden door MT-lid aan arbeidsinspectie (telefoon 0800-27 00 000):

- bij blijvend letsel (naar verwachting) van een eigen medewerker of
- bij overlijden van een eigen medewerker of
- bij opname in het ziekenhuis (dus geen poliklinische behandeling of behandeling op de eerste hulppost)

Melden aan de arbeidsinspectie vindt plaats met tussenkomst van de leidinggevende en het MT-lid. Tijdstip van melden:

- door de melder aan leidinggevende: direct (zonder oponthoud)
- door leidinggevende naar MT-lid: direct (zonder oponthoud)
- door MT-lid naar arbeidsinspectie: direct (zonder oponthoud).

→ NB: Het onterecht niet melden van een ongeval aan de arbeidsinspectie kan een boete opleveren van € 4.500,-

8.4. Bedrijfshulpverlening voor de eigen vestigingen

Bij ongevallen binnen de vestigingen van GVB Rail Services zal bedrijfshulpverlening (BHV) volgens het Bedrijfsnoodplan van de betreffende vestiging worden ingezet. In dit Bedrijfsnoodplan staat ondermeer beschreven op welke wijze interne en externe hulpverleners worden gewaarschuwd. Concreet betekent dit dat in eerste instantie de portier en de BHV'ers van de betreffende vestiging (telefonisch) gewaarschuwd moeten worden. Raadpleeg het Bedrijfsnoodplan per vestiging.

8.5. Begeleiding naar de eerste hulppost van het ziekenhuis

De aanwezige BHV'er (of bij diens afwezigheid de leidinggevende of eerste medewerker) begeleidt het slachtoffer indien deze voor medische behandeling naar de eerste hulppost van het ziekenhuis wordt vervoerd.

8.6. Schriftelijk melden

Het formulier Ongeval en calamiteiten dient te worden ingevuld wanneer sprake is van schade of letsel.

- Het formulier wordt door de melder (ook meestal slachtoffer) in samenwerking met diens leidinggevende ingevuld en door beiden ondertekend. Indien het slachtoffer hiertoe niet in staat is dan vult de leidinggevende de gegevens namens het slachtoffer in.
- Het volledig ingevulde formulier wordt verzonden naar de arbodienst en de adviseur railveiligheid, alwaar de melding wordt geregistreerd in het registratiesysteem.
- Het formulier moet uiterlijk 1 dag na het ongeval worden ingevuld en verzonden.

→ NB: *Niet tijdige verzending kan het onderzoek naar de oorzaak en de formulering van te nemen maatregelen belemmeren.*

Formulier SOS melding dient te worden ingevuld wanneer geen sprake is van letsel of verzuim (maar wel in potentie aanwezig).

- Het formulier wordt door de melder in samenwerking met diens leidinggevende ingevuld en door beiden ondertekend.
- Het volledig ingevulde formulier wordt verzonden naar de adviseur railveiligheid, alwaar de melding wordt geregistreerd in het registratiesysteem.
- Het formulier moet uiterlijk 3 dagen na constatering van de onveilige situatie zijn verzonden.

→ NB: *Niet tijdige verzending kan het onderzoek naar de oorzaak en de formulering van te nemen maatregelen belemmeren.*

Overige formulieren met betrekking tot:

- Schademelding ongevallen verzekering (altijd vergezeld van een ongevalformulier);
- Aanvraag vergoeding Privé schade (afhankelijk van de situatie);
- Opvang en nazorg (afhankelijk van de situatie)

worden door de melder in samenwerking met de leidinggevende ingevuld en door de leidinggevende verzonden. Zie verder Handboek Verzekeringszaken en Handboek P&O.

8.7. Opvang en nazorg

De leidinggevende van het slachtoffer draagt zorg voor:

- de contacten met familieleden;
- het organiseren van opvang en nazorg van de getroffen medewerker – zie Handboek P&O.

8.8. Ongevallen met als gevolg: verzuim of letsel

Bij ziekteverzuim of letsel ten gevolge van een ongeval wordt het slachtoffer door de leidinggevende binnen 1 dag aangemeld voor een spreekuur bij de bedrijfsarts van de arbodienst. Dit in verband met de medische begeleiding en het vaststellen van belastbaarheid van de betrokken medewerker in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden. Zie Handboek P&O

8.9. Opvolging

Uiterlijk 5 dagen na de melding wordt een ontvangstbevestiging verzonden naar de melder en/of het slachtoffer. Zo mogelijk wordt hierin al de voorgenomen maatregelen en de vervolgplanning opgenomen. De adviseur railveiligheid bereidt dit voor in samenwerking met het MT-lid. Een kopie van de ontvangstbevestiging wordt opgenomen in het personeelsdossier en verzonden naar de leidinggevende en het MT-lid.

De opvolging van de melding (o.a. oorzaak, genomen maatregelen, datum van verzonden brieven, datum afsluiting) wordt door de adviseur railveiligheid in het registratiesysteem vastgelegd.

8.10. Onderzoek oorzaak en te nemen maatregelen

Het MT lid zal na ontvangst van de melding een analyse/onderzoek uitvoeren om oorzaak en eventuele (preventieve) verbetermaatregelen vast te stellen.

De adviseur railveiligheid kan hierbij ondersteunen en registreert de bevindingen. Ten behoeve van de oorzaakanalyse wordt de Bijlegger oorzaakanalyse (zie bijlage) toegepast.

Nadat de eventuele (preventieve) verbetermaatregelen door het MT-lid zijn geïmplementeerd en beoordeeld op effectiviteit, zendt hij zijn reactie (bij voorkeur binnen 14 dagen na de melding) aan de melder. Hierin wordt vermeld de genomen maatregel en de wijze waarop de melding wordt afgesloten. De adviseur railveiligheid kan hierbij ondersteunen.

Een kopie van de reactie wordt opgenomen in het personeelsdossier en verzonden naar de leidinggevende. Het MT-lid behoudt een kopie van de reactie.

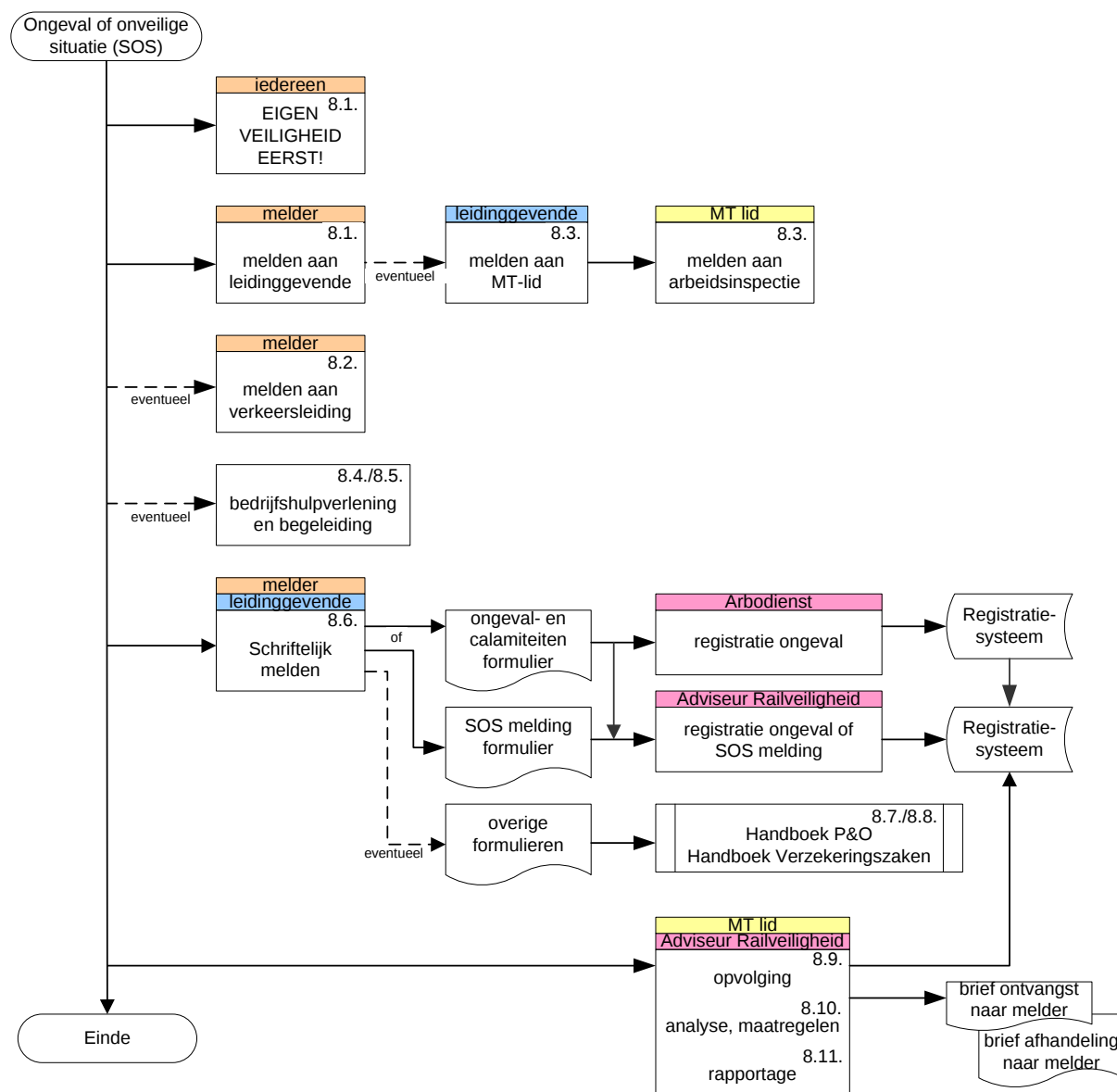
→ NB: *Er zijn gevallen denkbaar dat maatregelen nodig zijn zonder dat gewacht kan worden op zorgvuldige communicatie of onderzoek. Binnen de bevoegdheden en procuratie kunnen door uitvoerenden, leidinggevenden of MT-leden direct maatregelen worden getroffen. Te denken valt aan onderbreken van activiteiten, buiten dienst stellen van bedrijfsonderdelen of arbeidsmiddelen en ontruimen van locaties. Het is hierbij van belang dat hogere leiding direct op de hoogte gebracht wordt.*

8.11. Rapportage

De ongeval- en SOS meldingen worden 2-maandelijks in het MT overleg besproken.

De ongevalstatistieken (waaronder ongevallen frequentie-index) worden 2-jaarlijks in de Management Review besproken.

Proces stroomdiagram



Bijlage - Bijlegger oorzaakanalyse ongevallen en SOS meldingen Rail Services

Algemene gegevens

Meldingnummer	
Melder	
Omschrijving melding	
Melder geïnterviewd	Ja / nee
Leidinggevende geïnterviewd	Ja / nee
Observatie ter plekke	Ja / nee

Specificatie oorzaak

hoofdoorzaak	toelichting
suboorzaak	toelichting

Oorzaakcategorien

nr	oorzaak	omschrijving	hoofdoorzaak		suboorzaak	
			OK	Niet OK	OK	Niet OK
1	Ontwerp	Tekortkomingen in het ontwerp van faciliteiten, installaties of apparatuur				
2	Materiaal & Middelen	Onvoldoende kwaliteit of beschikbaarheid van materialen en apparatuur				
3	Onderhoudsmanagement	Onvoldoende waarborgen van de technische betrouwbaarheid van faciliteiten, installaties, apparatuur, materialen en gereedschap				
4	Orde & Netheid	Onvoldoende orde en netheid in leef- en werkomgeving				
5	Omgevingsfactoren	Factoren zoals tijdsdruk, veranderde werkrouines, maar ook fysieke kenmerken in de werkomgeving (koud, heet, lawaai) etc, die menselijk falen in de hand werken				
6	Procedures	Niet beschikbare, onduidelijke, incorrecte of anderszins ineffektieve werkinstructies				
7	Training & Opleiding	Tekortkomingen in het systeem voor het overdragen van kennis en vaardigheden				
8	Communicatie	Fouten in het effectief overbrengen van informatie				
9	Strijdige doelstellingen	Het onjuist afwegen van belangen van tegenstrijdige doelen, zoals veiligheid vs. productie, formele vs. informele procedures, organisatie vs. persoonlijke doelen				
10	Organisatie	Tekortkomingen in de structuur van de organisatie of de manier waarop taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn geregeld				
11	Beschermingsmaatregelen	Fouten bij het beperken van de gevolgen van de gebeurtenissen				

Proceseigenaar:	hoofd Rail Services
Auteur(s):	E. Kieft, adviseur railveiligheid

Autorisatie	
Hoofd Rail Services	W. de Kort p.o.: M.W.M. de Vrind

Versienr	Datum	Omschrijving wijziging	Wijziging door
1.0	10-10-2011	Eerste publicatie in Handboek GVB	-
1.1	24-10-2011	Geen inhoudelijke wijziging, opnieuw gepubliceerd omdat document niet was op te vragen	documentbeheerder GVB
1.2	5-7-2012	Toevoeging Bijlegger oorzaakanalyse	auteur