

INTRO

Een methode voor instructie en afstemming in de bouw

Auteurs:

F.W. Guldenmund, TU-Delft

A.C.P. Frijters, A3-A, TU-Delft

December 2020



INHOUDSOPGAVE

1.	Voorwoord	3
2.	Inleiding	4
2.1.	Veerkracht of resilience	4
2.2.	Leren van gebeurtenissen	5
3.	INTRO bijeenkomst	6
3.1.	INTRO: vijf stappen	6
4.	Nabespreking	8
	HANDLEIDING INTRO BOUW	9
	AANDACHTSPUNTEN BIJ ANALYSE V&G ASPECTEN	10



1. Voorwoord

Een analyse van de in Storybuilder ingevoerde ongevallen laat zien dat communicatie bij veel ongevallen als oorzaak wordt genoemd. Het feit dat de communicatie bij veel ongevallen kennelijk tekortschiet, onderstreept derhalve het belang van het geven van goede voorlichting en instructie.

De wetgever vraagt van de werkgever om de gevaren van een taak te inventariseren en op basis hiervan voorlichting en instructie te geven. Vervolgens begeleidt en beoordeelt de werkgever de realisatie. Indien nodig treedt hij corrigerend op en evalueert hij het eindresultaat. In Artikel 11 van de beleidsregel boeteoplegging Arbeidsomstandighedenwetgeving is het organiseren van deze werkwijze basis voor het vaststellen van de hoogte van de boete. Deze aanpak helpt de werkgever met het invullen van zijn wettelijke verplichtingen.

Om de communicatie tussen de leidinggevende en uitvoerenden te vergemakkelijken hebben wij een methode ontwikkeld en getest waarmee direct-leidinggevenden een veilige en gezonde uitvoering van werkzaamheden kunnen bevorderen. De methode werkt met het inlassen van 'briefing' en 'debriefing' momenten aan het begin en einde van een activiteit. Onder 'briefing' verstaan wij het doornemen van gevaren en risico's van een activiteit (taak) en het afstemmen van de maatregelen die getroffen (dienen te) worden. Tijdens een 'debriefing' wisselt het team onderling ervaringen uit en bespreken zij in hoeverre de gesignaleerde gevaren en de door hen getroffen maatregelen correct en effectief waren.

Door de briefing en debriefing te koppelen aan een natuurlijk overlegmoment, namelijk het geven van voorlichting en instructie, sluit de methode aan bij een wettelijke verplichting (Arbowet Artikel 8) en worden verder geen extra overlegmomenten ingebracht in het proces. Daarnaast sluit de methode aan bij een gangbare praktijk.

Wij hebben gekozen voor de naam INTRO-BOUW. INTRO staat hierin voor **I**NTentie (Situatie en werkomstandigheden, taak, opdracht), **R**isico (beoordelen van de taak op gevaren en risico's) en **O**pmerkingen. De naam INTRO legt tevens een relatie met de introductie van een 'nieuwe' taak. INTRO is een acroniem gebaseerd op de Nederlandse taal. Wij beschrijven de methode in detail in Hoofdstuk 3.



2. Inleiding

Een goede werkvoorbereiding is belangrijk, dit spreekt voor zich. Als het werk goed is voorbereid, dan weet iedereen wát hij doen moet en hóe hij dit moet doen. Dit heeft een gunstige uitwerking op de kwaliteit en de voortgang van het werk. Men zou kunnen stellen, dat het werkproces doorzichtiger is, of transparanter, en daardoor beter beheersbaar wordt.

INTRO is een methode voor een team om met elkaar een opdracht of taak door te spreken, de gevaren en risico's ervan te benoemen, maatregelen hiervoor te treffen en onderling afspraken hierover te maken. Als INTRO correct wordt toegepast, gaan medewerkers goed voorbereid aan het werk, met de juiste instelling, verwachtingen en afspraken. Met behulp van INTRO kan een team ook bestaande gewoonten en werkpatronen doorbreken, doordat men de taak steeds opnieuw bekijkt en beoordeelt en misschien daardoor op andere gedachten over de uitvoer van het werk komt. Ook zullen eerdere ervaringen met een taak of opdracht in een sessie aan de orde komen en mogelijk meegenomen worden in de afspraken.

Onderling overleg wordt vaak beheerst door 'zenden' (vertellen) van de direct leidinggevende (voorman/uitvoerder) met de aannemer te weten wat de ander denkt zonder dit verder te controleren. Vragen of iets goed is overgekomen of vragen om uitleg wordt meestal gezien als tijdverspilling en is dus overbodig. Misschien beschouwen sommigen het stellen van vragen aan medewerkers als een teken van onwetendheid of zwakte. Door bewust om te gaan met voorlichting, instructie en werkoverleg zullen mensen beter gaan samenwerken en worden knelpunten sneller opgelost. Met behulp van de methode INTRO kan het werk daarom meer efficiënt en effectief voorbereid en uitgevoerd worden.

2.1. Veerkracht of resilience

Veerkracht is een kenmerk van organisaties, van teams of van individuen. Veerkrachtig wil zeggen dat men adequaat met verstoringen in de procesgang kan omgaan en snel terugkeert ('terugveert') naar de normale procesgang. Dat betekent dat een team met de juiste instelling met betrekking tot veiligheid en de juiste verwachtingen ten aanzien van de taak of opdracht aan het werk gaat. Mocht zich een ongewone situatie voordoen, dan kan men daar snel en adequaat op reageren, zodat het werk zonder veel oponthoud doorgang kan vinden. Doordat rollen en verantwoordelijkheden vooraf goed



zijn afgestemd, weet iedereen wat zij van elkaar kunnen verwachten. INTRO helpt hierbij.

2.2. Leren van gebeurtenissen

De indruk bestaat dat er in de bouw betrekkelijk weinig wordt geleerd. Dit zou komen door het projectmatige karakter van veel bouwprojecten. Mensen werken immers voor relatief korte tijd samen. INTRO helpt bij het ontsluiten van eerdere ervaringen van medewerkers. Tijdens een INTRO-sessie kunnen de uitvoerder (direct-leidinggevende) zowel als de medewerkers (uitvoerenden) hun ervaringen met vergelijkbare opdrachten of taken delen en inbrengen in een sessie. Samen besluit men of de ervaring mogelijk consequenties heeft voor het huidige werk en of zij daar maatregelen voor moeten treffen of (nog) betere afspraken moeten maken.



3. INTRO-bijeenkomst

De uitvoerder (direct-leidinggevende) van een groep werknemers belast met bouwwerkzaamheden bereidt een INTRO-bijeenkomst voor. Tijdens de bijeenkomst neemt de uitvoerder de vijf stappen van INTRO door. Ter ondersteuning van zijn voorbereiding is een aandachtspuntenlijst beschikbaar. Aan het einde van de bijeenkomst maakt het team afspraken die daarna vastgelegd worden. Zo weet iedereen waar hij aan toe is, en kunnen teamleden elkaar zo nodig aanspreken als zij zich niet aan de afspraken houden. De uitvoerder nodigt de ploeg uit om een bijdrage te leveren om daarmee 'het plaatje' van de risico's en maatregelen compleet te maken. Zo ontstaat er betrokkenheid en voor iedereen een veilige en werkbare werkomgeving, waarin het werk volgens plan gereedkomt.

3.1. INTRO: vijf stappen

De INTRO-A&O methode bestaat uit vijf stappen, die alle doorlopen moeten worden om tot een goede afstemming te komen. Deze vijf stappen zijn:

- | | | |
|------------------------------------------------------------------|---|--------------------|
| 1. Situatie, werkomstandigheden | } | INT entie |
| 2. Taak of taken | | |
| 3. Opdracht of intentie | | |
| 4. Risico's, gevaren en maatregelen > deze stap wordt vastgelegd | | Risico's |
| 5. Opmerkingen, suggesties | | Opmerkingen |

1. **Situatie/ werkomstandigheden:** onder welke omstandigheden voert het team het werk uit? Gaat het om een groot of klein project? Renovatie of nieuwbouw? Binnen of buiten? Wat zijn de weersomstandigheden? Zijn er verschillende disciplines tegelijkertijd aan het werk die rekening met elkaar moeten houden? Hoe zit het met de bereikbaarheid van de werkplek(ken)? Hoe zit het met het licht? Ontluchting? De uitvoerder heeft een goed beeld van de werkomstandigheden voordat hij een INTRO-bijeenkomst houdt. Tijdens de bijeenkomst bespreekt hij deze omstandigheden met zijn team en vraagt het team om aanvullingen of verbeteringen. Om de werkomstandigheden in kaart te brengen maakt de uitvoerder gebruik van de (voorbeeld) checklijst behorende bij INTRO (zie bijlage). Zo nodig vult de uitvoerder deze lijst met eigen bevindingen aan. De uitvoerder gebruikt tijdens deze stap tevens informatie en ervaringen van eerdere INTRO-bijeenkomsten.



2. **Taak of taken:** welke taak of taken dient het team uit te voeren? Is voor iedereen duidelijk welke taak of taken hij heeft? Is voor iedereen duidelijk in welke volgorde de taken uitgevoerd worden? Hoeveel werkruimte is nodig voor het uitvoeren van iedere taak? Welke gereedschappen en hulpmiddelen zijn nodig voor het uitvoeren van de taak? Welke materialen zijn nodig?
3. **Opdracht:** hoe luidt de feitelijke werkopdracht, wat is het uiteindelijke doel van het werk, wat moet het opgeleverde eindresultaat zijn? Dit is een belangrijke stap die ervoor moet zorgen dat de ploegleden allen hetzelfde doel voor ogen hebben, dat 'alle neuzen dezelfde kant op staan'.
4. **Risico's:** gevaren en maatregelen gebaseerd op de inventarisatie gemaakt in Stap 2. Voordat de uitvoerder de INTRO-bijeenkomst begint, heeft hij de gevaren die zich tijdens het werk voor kunnen doen geïnventariseerd en heeft hij effectieve maatregelen hiervoor bedacht. Dit kunnen zowel (veilige) werkmethoden en beklimmingstechnieken zijn, als het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM-en). De uitvoerder deelt zijn bevindingen met zijn ploegleden en vraagt hen nu om aanvullingen of verbeteringen.
5. **Opmerkingen, suggesties.** Aan het einde van de sessie controleert de uitvoerder of alle teamleden de opdracht begrijpen en hun taak / taken daarin en de risico's daarvan. De afgesproken maatregelen om de risico's te beheersen worden vastgelegd en men spreekt af elkaar hierop aan te spreken als een teamlid zich niet daaraan houdt. Opmerkingen van teamleden worden zorgvuldig behandeld; misschien heeft een teamlid suggesties ten aanzien van maatregelen, of ziet hij zijn taak verschillend. Dit is het moment om verschillen van mening te bespreken en de opdracht goed af te stemmen.

NB. Of, en hoe gedetailleerd, zaken uiteindelijk worden vastgelegd is afhankelijk van de wijze waarop men in het specifieke bedrijf met elkaar omgaat. Echter, voor de duidelijkheid en inzichtelijkheid van het volledige proces is het wenselijk om de afspraken en opmerkingen gemaakt in Stappen 4 en 5 vóór de uitvoering van het werk **daadwerkelijk vast te leggen** op een korte éénduidige manier. De afspraken moeten voor iedereen beschikbaar zijn.

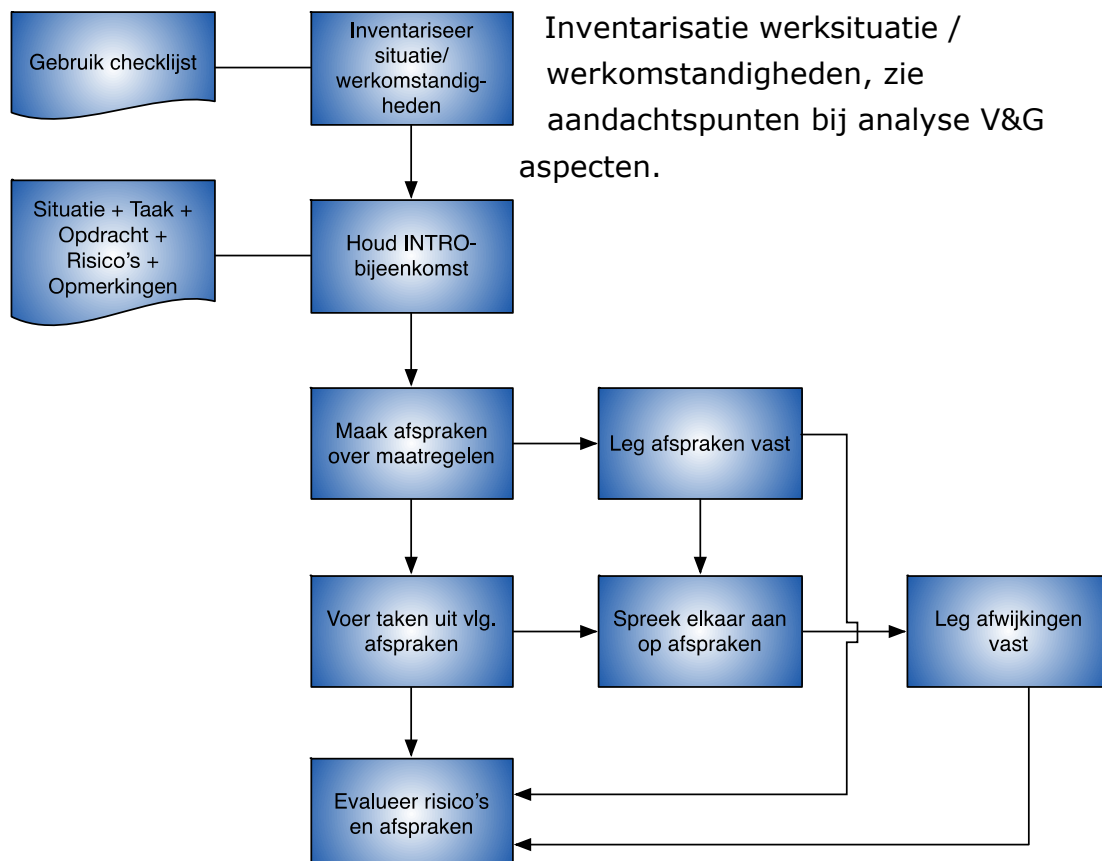


4. Nabespreking

Als de opdracht is afgerond en de taken zijn voltooid, neemt de uitvoerder INTRO kort met zijn ploeg door.

1. Situatie: voldeed de situatiebeschrijving aan de verwachtingen? Als dit niet het geval is, waarom niet? Wat is er over het hoofd gezien of verkeerd geïnterpreteerd?
2. Taak: klopten de afgesproken taken met de uitgevoerde taken? Als dit niet het geval is, waarom niet?
3. Opdracht: is de opdracht naar voldoening afgerond? Volgens de opdrachtgever? Volgens de uitvoerder? Volgens het team?
4. Risico's: zijn de juiste gevaren door de uitvoerder met zijn team onderkend en zijn effectieve maatregelen getroffen? Hebben zich incidenten voorgedaan? Hoe hadden deze incidenten voorzien en dus voorkomen kunnen worden?
5. Zijn de uitvoerder en zijn team tevreden met het eindresultaat? Zo nee, hoe komt dit en wat kunnen wij als team hiervan leren?

Stroomdiagram INTRO





Handleiding INTRO bouw

INTRO-BOUW HANDLEIDING



1. Situatie

Breng werkomstandigheden volledig in kaart met de INTRO checklijst (taak uitvoerder/teamleider)



1. Vul de checklijst aan met eigen bevindingen
2. Neem de tijd om de werkomstandigheden te inventariseren



2. Taken

Welke taken gaan wij uitvoeren? Welke gereedschappen hebben wij nodig?



1. Maak de werkruimte gereed voor het uitvoeren van de taak/taken
2. Denk vooraf goed na over de volgorde van de werkzaamheden



3. Opdracht

Is voor iedereen duidelijk wat de opdracht precies inhoudt en wat het eindresultaat moet zijn?



1. Is ieders rol bij taak/taken duidelijk?
2. Voordat aan het werk begonnen wordt, zorg ervoor dat 'alle neuzen dezelfde kant opstaan'



4. Risico's

Wat zijn de risico's van de taak/taken en welke maatregelen treffen wij hiervoor?



1. Sta voldoende stil bij de risico's: hebben wij ze allemaal herkend, benoemd en beheerst?
2. Controleer de PBMs vooraf en vervang deze indien nodig



5. Suggesties

Zijn er nog opmerkingen of suggesties t.a.v. de opdracht, de taken, de risico's en de maatregelen?



1. Zorg ervoor dat ieders suggesties of opmerkingen gehoord worden
2. Neem iedere suggestie of opmerking serieus



Aandachtspunten bij analyse V&G-aspecten van werk, taak of taken

Project

Opdrachtgever

Activiteit

Onderdeel	Aandachtspunten	Kruis aan indien van toepassing	
Werksituatie	Nieuwbouw	<input type="checkbox"/>	
	Renovatie	<input type="checkbox"/>	
	Meerdere disciplines aanwezig	<input type="checkbox"/>	
Steigers en ladders	Toegankelijk	<input type="checkbox"/>	
	Stabiel opgesteld	<input type="checkbox"/>	
	Adequate opstelling	<input type="checkbox"/>	
	Valbeveiliging (steigers)	<input type="checkbox"/>	
	Materieel in goede staat	<input type="checkbox"/>	
	Voldoende verankering (borging ladders)	<input type="checkbox"/>	
	Opgesteld conform handleiding	<input type="checkbox"/>	
	Minimale ruimte tussen tijdelijke vloer en gebouw	<input type="checkbox"/>	
	Dichte vloerdelen	<input type="checkbox"/>	
	Machines en gereedschappen	Technische staat visueel in orde	<input type="checkbox"/>
		Periodieke inspecties en keuringen uitgevoerd	<input type="checkbox"/>
Adequate afzuiging		<input type="checkbox"/>	
Opstelling stabiel en veilig		<input type="checkbox"/>	
Brandblusmiddelen aanwezig (indien van toepassing)		<input type="checkbox"/>	
Normale werkhouding		<input type="checkbox"/>	
Valbeveiliging	(Vloer)randen voorzien van leuning, tussenregel en kantplank	<input type="checkbox"/>	
	Sparingen groter dan voet dicht gelegd of voorzien van leuning en kantplank	<input type="checkbox"/>	
	Bij trappenhuis: schalmgaten beveiligd	<input type="checkbox"/>	
	Afdekkingen beveiligd tegen verschuiven of wegnemen	<input type="checkbox"/>	
	Geen ontbrekende delen aan valbeveiliging	<input type="checkbox"/>	
Licht en elektriciteit	Het werkdeel (werkvak) wordt gelijkmatig verlicht	<input type="checkbox"/>	



	Geen slagschaduw op looppaden, werkvloeren en trapopgangen (gevaar verhogend)	<input type="checkbox"/>
	Geen verblinding van derden	<input type="checkbox"/>
	Kabels en zwerfkasten niet in het water	<input type="checkbox"/>
	Verdeelkasten en stroomkabels op de juiste manier geplaatst en beschermd	<input type="checkbox"/>
	Geen aanraakbare spanning voerende delen	<input type="checkbox"/>
Onderdeel	Aandachtspunten	Kruis aan indien van toepassing
Werkplek	Werkplek ordelijk	<input type="checkbox"/>
	Geen struikelgevaar	<input type="checkbox"/>
	Geen onnodig bouwafval	<input type="checkbox"/>
	Vuil/afval gescheiden	<input type="checkbox"/>
	Nog ruimte in de afvalcontainers	<input type="checkbox"/>
	Transport en belopen van wegen en paden direct mogelijk	<input type="checkbox"/>
	Correcte afzettingen van machines of ladders op voor derden toegankelijke plek	<input type="checkbox"/>
Materialen	Gezondheidsbedreigingen vanuit het te verwerken materiaal (PISA)	<input type="checkbox"/>
	Beperkingen en randvoorwaarden vanuit de materialen (PISA)	<input type="checkbox"/>
	Eisen aan omgeving volgens PISA	<input type="checkbox"/>
	Gebruik persoonlijke beschermingsmiddelen volgens PISA	<input type="checkbox"/>
	Gevaren voor anderen	<input type="checkbox"/>

Opmerkingen:

Opgemaakt door:

Datum: