



foto: Tineke Dijkstra

Effectieve handvatten voor schadepreventie

Schaderisico schuilt in verslaptte aandacht voor verkeer

Samenvatting

De aandacht voor verkeersveiligheid richt zich vooral op het reduceren van ernstige (letsel)ongevallen. Jammer, vindt verzekeringsmaatschappij Centraal Beheer Achmea, want ernstige ongevallen zijn slechts het topje van de ijsberg aan schadegevallen in het verkeer. Tegelijkertijd richten verkeersmaatregelen zich meer op de aanpak van de gevolgen van verkeersrisico's dan op het bestrijden van de oorzaken. Eén van de belangrijkste oorzaken van verkeersongevallen ligt in de steeds wisselende en soms verslaptte aandacht van automobilisten voor het verkeer. Gebaseerd op analyse van de psychologische reacties van automobilisten op verkeerssituaties is een aantal handzame tools ontwikkeld om automobilisten bewust te maken van het belang van voldoende mentale energie voor deelname aan het verkeer. Deze preventieve handvatten blijken de schadelast in de praktijk te beperken. Maar preventie is wel een voortdurend proces.

Dr. A. Heino, Centraal Beheer Achmea

Of het nu een krasje bij het wegrijden van de parkeerplaats betreft of een ernstig ongeval, verkeersonveiligheid wordt veelal veroorzaakt doordat automobilisten te veel zijn afgeleid van het autorijden. Centraal Beheer Achmea heeft op grond van de steeds wisselende mentale aandacht van mensen voor het verkeer een aantal instrumenten ontwikkeld om automobilisten bewust te maken van het verkeersrisico dat zij daardoor vaak zelf veroorzaken, en reikt ook handvatten aan om dit risico te beperken. Gemeten naar het effect op de schadelast, blijken deze instrumenten de verkeersveiligheid te vergroten.

Verkeersonveiligheid lijkt zich meestal te beperken tot ernstige ongevallen met (dodelijk) letsel. Zo formuleerde de Nederlandse overheid in haar Nationaal Verkeers- en Vervoersplan (NVVP, 2000) de verkeersveiligheidsdoelstelling voor 2010 als maximaal 750 verkeersdoden en 14 000 ziekenhuisopnamen. En dat is jammer.

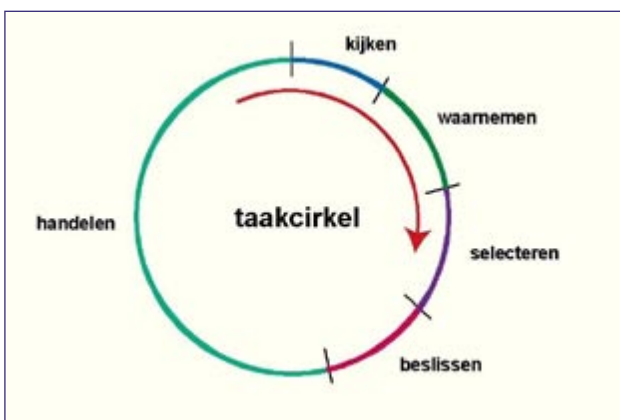
In de eerste plaats komen ernstige verkeersongevallen relatief weinig voor. Van het totaal aantal mensen dat in Nederland een niet-natuurlijke dood sterft, overlijdt 42 procent als gevolg van een ongeval in of rond de woning,

29 procent door zelfdoding en 21 procent door een verkeersongeval (CBS, 2001). Van alle medisch behandelde ongevallen wordt 64 procent veroorzaakt door een privé- of bedrijfsongeval, heeft 29 procent betrekking op een sportblessure en is 7 procent toe te schrijven aan een verkeersongeval. Daar komt bij dat de meeste mensen té optimistisch zijn over de eigen vaardigheden en het eigen ongevalsrisico. Verkeersveiligheidsinitiatieven om het aantal ernstige ongevallen te verlagen plaatsen zich daarmee voor de opgave om iets wat als relatief veilig wordt ervaren, nóg veiliger te maken.

In de tweede plaats leidt een grote nadruk op de gevolgen van verkeersonveiligheid ertoe dat veel waardevolle informatie over de oorzaken onbenut blijft. Hoewel de analyse van ernstige ongevallen waardevolle informatie oplevert over het ontstaan ervan, vormen letselongevallen en ongevallen met dodelijke slachtoffers slechts het topje van de ijsberg. Om inzicht te krijgen in de oorzaak van schade zijn alle incidenten van belang en dus niet alleen de ernstige ongevallen. Bijkomend voordeel is dat de meeste mensen wel ervaringsdeskundige zijn als het gaat om kleine materiële schades, terwijl gelukkig slechts enkelen ervaringen hebben met schades uit het topje van de ijsberg.

Mis

Autorijden lijkt een vrij simpele taak. Na de nodige training bezitten de meeste mensen de vaardigheden om veilig auto te rijden. En toch gaat het soms mis. De aangeleerde vaardigheden worden blijkbaar op sommige momenten niet optimaal benut en toegepast. Dat autorijden naast fysiek handelen te maken heeft met informatieverwerken, laat het model in figuur 1 zien. Deze informatieverwerking begint bij het kijken naar, met name visuele, informatie. Vervolgens wordt een deel van deze informatie waargenomen en geselecteerd voor verdere verwerking. De selectie van informatie wordt gestuurd door de verwachtingen en doelen die de automobilist heeft over de (toekomstige) situatie. Op basis van de geselecteerde informatie wordt een beslissing genomen over het uit te voeren gedrag en wordt het gekozen gedrag uitgevoerd. Hierna begint het proces weer van voren af aan.



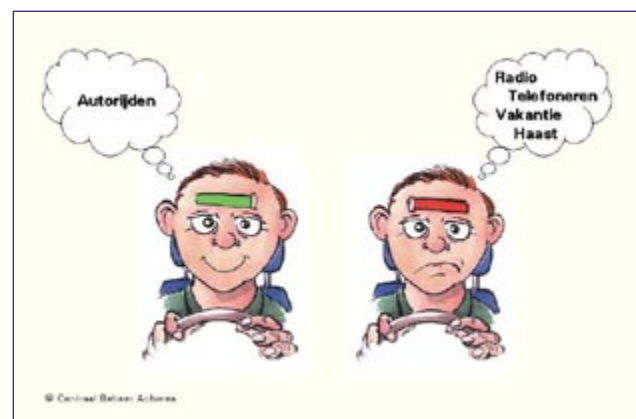
1. Autorijden als informatieverwerkingsstaak
(bron: Sanders, 1983)

Voor het bewust verwerken van informatie is 'mentale energie' nodig, waarbij geldt dat hoe meer informatie bewust

moet worden verwerkt, hoe meer mentale energie moet worden geïnvesteerd. De snelheid waarmee één 'omwenteling' van de taakcirkel wordt doorlopen, wordt aangeduid met de taakcirkelsnelheid. Tegenover de actuele taakcirkelsnelheid staat de voor een adequate taakuitvoering gewenste taakcirkelsnelheid. Deze is afhankelijk van de informatiedichtheid. Hoe groter de hoeveelheid relevante informatie per tijdeenheid, hoe sneller de taakcirkel moet draaien om de autorijtaak naar behoren uit te voeren. Zo zal in een drukke omgeving, bijvoorbeeld het centrum van Amsterdam, vanwege de hoge informatiedichtheid de taakcirkelsnelheid hoger moeten zijn dan op een rustige autosnelweg waar bij normale snelheden de informatiedichtheid veel lager is. Wanneer de actuele taakcirkelsnelheid lager is dan de gewenste snelheid heeft de automobilist een aantal opties. Zo kan de gewenste taakcirkelsnelheid worden verlaagd door langzamer te gaan rijden. Hierdoor neemt de informatiedichtheid af en kan de prestatie op peil blijven. Ook kan de actuele taakcirkelsnelheid worden verhoogd door extra mentale energie te investeren in de autorijtaak. Dit kan bijvoorbeeld door zich meer te concentreren op het autorijden zelf en geen (bewuste) aandacht meer te geven aan andere secundaire zaken. De autoradio uitzetten bij het binnenrijden van een drukke stad of stoppen met het gesprek met een passagier bij een onverwachte gebeurtenis zijn bekende voorbeelden van het vrijmaken van mentale energie voor de autorijtaak.

Reservoir

Figuur 2 geeft een schematische voorstelling van een automobilist, waarbij de beschikbare mentale energie wordt voorgesteld als een reservoir met vaste inhoud, waarin zich een schuif bevindt die de energie kan toedelen aan autorijden óf aan andere, secundaire zaken. Wanneer de schuif helemaal 'op groen' staat wordt alle mentale energie volledig aangewend voor de autorijtaak en is de kans op schade het kleinst.



2. Het schuifmodel. Staat de schuif 'op groen', dan wordt de mentale energie aangewend voor het autorijden en bij 'rood' voor andere, secundaire zaken.

Naast het autorijden houdt de automobilist zich nog met tal van andere zaken bezig, zoals luisteren naar de radio, nadenken over een op handen zijnde vakantie, telefoneren of op tijd komen. Automobilisten gebruiken maar een deel van

de beschikbare mentale energie voor het autorijden. Het is vrijwel onmogelijk om continu geconcentreerd te zijn op het autorijden. Door ervaring wordt het autorijden meer en meer geautomatiseerd, waardoor het minder mentale energie kost en er dus meer energie overblijft voor andere zaken. Iedereen herkent waarschijnlijk de situatie waarin men zich niet meer precies herinnert waaraan men voorbij is gereden. In het schuifmodel wordt dit voorgesteld door de situatie waarin de schuif 'op rood' staat. Tijdens het autorijden staat de schuif op groen óf op rood en zal de automobilist (onbewust) switchen tussen beide standen. Naarmate de gewenste taakcirkelsnelheid laag is zal de (ervaren) automobilist met slechts weinig mentale energie de autorijtaak naar behoren kunnen uitvoeren. Hij rijdt als het ware op de automatische piloot en de schuif staat vaker of voor langere tijd op rood. Echter, wanneer zich een nieuwe of onverwachte situatie voordoet, neemt de gewenste taakcirkelsnelheid plotseling toe, is er weer bewuste informatieverwerking nodig en moet de hij switchen naar de groene schuifstand.

Risicomomenten

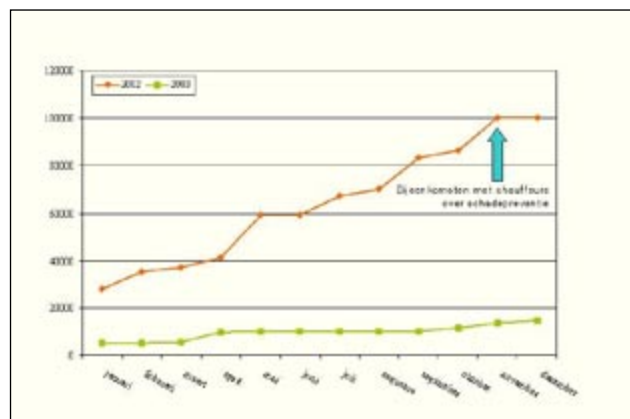
Autorijden is doelgericht, men gaat van A naar B om daar te gaan werken, wonen of recreëren. De momenten van wisseling tussen autorijden en deze andere zaken zijn zogenaamde 'risicomomenten'. Bij nadering van deze momenten verschuift, vaak onbewust, de aandacht van het autorijden naar de secundaire zaken, waardoor de schuif vaker en langer op rood komt te staan. Als gevolg daarvan verdwijnt de autorijtaak naar de achtergrond (schuif staat nog maar sporadisch op groen) en worden voor de rijtaak relevante signalen onzorgvuldig, te laat of zelfs helemaal niet meer opgemerkt, waardoor de kans op schade toeneemt. Schadestatistiek tonen dat het overgrote deel van het aantal schades plaatsvindt binnen tien minuten na vertrek en binnen tien minuten voor aankomst. Bij het wegrijden is de automobilist nog gefocust op waar hij of zij vandaan komt en bij aankomst gaan de gedachten al uit naar wat men op de plek van bestemming gaat doen.

Met het oog op het voorkomen van schade moeten automobilisten zich bewust worden van deze risicomomenten en het effect 'aandachtsafleiding', om vervolgens op een verantwoorde manier de aandacht bewust te kunnen sturen tussen het autorijden en andere zaken. In termen van ons schuifmodel moeten automobilisten leren in welke omstandigheden de schuif 'op groen' móet staan, oftewel wanneer volledige aandacht op de weg vereist is, en wanneer de schuif tijdens het autorijden ook (tijdelijk) 'op rood' mag staan.

Praktijk

Hoewel toepasbaar op alle automobilisten, worden de modellen in de praktijk voornamelijk gepresenteerd aan zakelijke rijders. Een belangrijke reden hiervoor is de schaal-grootte. Voor een organisatie met een bedrijfswagenpark kan door middel van schadepreventie een kostenbesparing worden gerealiseerd. Dat is een belangrijke reden voor organisaties om überhaupt aan preventie te willen doen, naast de argumentatie vanuit de arbo-zorg.

De taakcirkel, het schuifmodel en de risicomomenten zijn onder meer toegepast bij een transportonderneming met circa twintig vrachtauto's om het risicobewustzijn van automobilisten te vergroten. Tijdens een tweetal workshops voor chauffeurs is het schadeverloop van de eigen organisatie besproken, waarbij door de deelnemers allerlei (schade)oorzaken werden genoemd die veelal niet direct betrekking hadden op het autorijden zelf, zoals hoge werkdruk, het (ontbreken van) werkoverleg, onduidelijke afspraken en de onderlinge sfeer. Vervolgens werden de taakcirkel en het schuifmodel geïntroduceerd om te illustreren hoe al deze factoren gemeen hebben dat ze, veelal onbewust en onbedoeld, zorgen voor een 'rode schuifstand' en daarmee voor minder alert autorijden. Ten slotte werden een aantal tips gegeven om met name het rijden met een groene schuif in de nabijheid van risicomomenten te bevorderen. Het resultaat van de workshops op de schadelast is te zien in figuur 3. Na één jaar zijn de schadekosten met ruim 85 procent gedaald.



3. Cumulatieve schadelast (in €) voorafgaand aan de workshops risicobewustwording (vóór november 2002) en erna (vanaf december 2003)

Organisatie

Genoemd voorbeeld illustreert hoe een aantal theoretische concepten met betrekking tot taakverrichting kunnen worden toegepast in de praktijk van schadepreventie. De afgelopen jaren is gebleken dat de taakcirkel en het schuifmodel makkelijk door de doelgroep van zakelijke rijders worden geaccepteerd. Na afloop van een workshop zijn de deelnemers in staat om tal van factoren die in hun beleving te maken hebben met het ontstaan van schade terug te brengen tot de mate waarin ze de schuifstand beïnvloeden. Ook gemeten aan de reductie in de schadelast zijn de workshops succesvol. De afgelopen vijftien jaar zijn bij tal van organisaties reducties in de schadelast gerealiseerd van 20 procent tot soms wel 80 procent. Hierbij blijkt wel dat wanneer de aandacht voor schadepreventie binnen een organisatie verslapt, het effect in de loop van de tijd minder wordt. Schadepreventie en daarmee veiligheid is dan ook geen project met een projectplanning, target en doorlooptijd. Schadepreventie is een proces dat vraagt om voortdurende aandacht, monitoring en bijstelling. Daarbij is schadepreventie niet alleen de verantwoordelijkheid van de chauffeur.

Veel organisaties introduceren, onbewust en onbedoeld, aandachtsafleiding bij hun medewerkers op de weg. Denk aan een planner in een transportonderneming die een vrachtje extra laat rijden, of een accountmanager die te horen krijgt dat hij meer omzet moet halen omdat hij anders zijn bonus niet krijgt, net nu hij een nieuw huis heeft gekocht. Elk initiatief tot het verbeteren van de verkeersveiligheid bij de zakelijke weggebruikers, heeft derhalve alleen kans van slagen wanneer de gehele organisatie zich inzet om 'rode schuifstanden' bij haar medewerkers te voorkomen.