

Verzekeringen < risicoanalyse < risicomangementproces

1* INLEIDING:

Begeleid werken gaat over werken in een gewone omgeving – weg van de beschermde omgeving die vaak wordt geassocieerd met mensen met een beperking. Dat maakt het ook moeilijk om te praten over de risico's die samenhangen met dit functioneren buiten de beschermde zone. Iedere jobcoach moet wel eens de worsteling doen met de ouders en hun angsten enerzijds, en met de omwereld en haar onbegrip anderzijds: de reële risico's tot hun reële proporties brengen is geen eenvoudige taak, en zeker niet vrijblijvend. Risico's omschrijven, in kaart brengen, nuchter aanpakken,...: voor een begeleider-jobcoach een moeilijk te hanteren gegeven.

In de gewone wereld, de bedrijfswereld waar we ons naar richten, maakt men veelvuldig gebruik van risicoanalyses. Ze zijn alomtegenwoordig, een standaardgegeven, en vaak een verplichte stap.

En hoe hanteren wij het?

Als jobcoach schatten we de risico's in en omschrijven we ze in de overeenkomst. Dat gebeurt meestal heel beknopt, en vaak helemaal niet: geen vermelding moet dan begrepen worden als 'geen bijzondere risico's'.

We gaan er met een vlothoud mee om, die een beetje op vermijding lijkt. We zorgen voor een verzekering, en daarmee is de kous af. Procedures en risicoanalyses zijn binnen Begeleid Werken nog niet gebruikelijk. Daar lijken 2 redenen voor te zijn:

- Het gevecht tegen angsten, vooroordelen en uitsluitingen is steeds aanwezig en domineert vaak heel het proces. Vaak zijn we een eenzame frontsoldaat vechtend tegen allerlei opwerpingen en bezwaren. *We gaan daar zelf toch geen munitie voor leveren?* Ieder werk houdt het risico in op het verliezen van het werk, op problemen en conflicten, op psychisch letsel. En, inderdaad, ook op lichamelijk of materieel letsel/schade. *Et alors? We moeten vooruit.*
- We zien vaak risicoanalyses (van scholen, van bedrijven, van onze eigen voorziening), en ze lijken weinig bruikbaar voor de specifieke situatie: veel geblaat, weinig baat – voor onze situatie. De risico's omschrijven is immers niet altijd even eenvoudig vermits we te maken hebben met elk mogelijk beroep en elke mogelijke situatie. De standaard-risicoanalyse van onze instelling helpt ons niet veel verder, en die van het bedrijf vaak al evenmin: te algemeen, niet op maat.

Gaan werken is een actie, is beweging brengen in het leven – en iedere stap houdt een risico in.

DUS: We willen gaan nadenken over de risico's, maar op een professionele manier. We willen de valkuil vermijden van de algemeen beklemmende angst-sfeer: wat er al niet

allemaal kan gebeuren. We willen duidelijkheid over dat vaag gevoel van onbekende verantwoordelijkheid, dat een onderbuikgevoel van angst oproept. We willen dat gevoel van ramp en doemenis vermijden. We zoeken uit of het gebruik van een korte checklist ons kan helpen bij het definiëren van verantwoorde risico's. Op die manier krijgen we meer houvast om stap voor stap de keuze voor een verantwoord risico te durven nemen en het goed te kunnen verantwoorden op een beknopte manier.

Wat is een risicoanalyse (Wikipedia):

Risico's en de mogelijke gevolgen systematisch oplijsten heet een **risicoanalyse**.

- Dat kan een een kwalitatieve oplijsting van de risico's zijn: een lijst van omschrijvingen.
- Meestal wordt er gestreefd naar een kwantificering: dat is een methode waarbij nader benoemde **risico's** worden gekwantificeerd door het bepalen van de kans dat een dreiging zich voordoet en de gevolgen daarvan:

$$\text{Risico} = \text{Kans} \times \text{Gevolg}$$

De risicoanalyse is de eerste stap binnen het **risicomanagementproces**: hoe ga je er mee om? Hoe blijf je baas van de situatie? In een risicoanalyse zet men de eigenschappen van de risicovolle activiteit (bijvoorbeeld een bedrijf) af tegen de eigenschappen van de omgeving, waarbij met name de aanwezigheid van personen in beeld wordt gebracht. Het risico wordt uitgedrukt in de termen plaatsgebonden risico (wat kan er hier binnen dit bedrijf gebeuren) en groepsrisico (wat zijn de gevolgen voor werknemers/ omwonenden/ streek/ wereld). Ze beschrijven de mate van externe veiligheid van aanwezigen rondom een risicovolle activiteit.

De wiskundige logica van de formule brengt een proces op gang om het risico te managen: als je het risico binnen bepaalde normen wil houden, moet de kans op voorkomen kleiner worden naarmate de gevolgen zwaarder zijn. Bv de gevolgen van een griepinfectie zijn zo klein dat de kans op het krijgen ervan (bv door te werken bij kinderen) vrij groot mag zijn om het risico toch binnen de perken te houden. Omgekeerd: de gevolgen van een val van de stelling zijn zo groot, dat je de kans quasi onbestaande moet maken om een aanvaardbaar risico te kunnen voorleggen (los van de emotionele beleving).

Op grond van een risicoanalyse kunnen de volgende **maatregelen** worden genomen:

- **preventie**: het voorkomen dat iets gebeurt of het verminderen/ verkleinen van de kans dat het gebeurt;
- **detectie**: het detecteren van de (potentiële) schade wanneer een bedreiging optreedt;
- **repressie**: het beperken van de schade wanneer een bedreiging optreedt;
- **correctie**: het instellen van maatregelen die worden geactiveerd zodra iets is gebeurd om het effect hiervan (deels) terug te draaien;
- **acceptatie**: geen (additionele) maatregelen, men accepteert de kans en het mogelijke gevolg van een bedreiging;
- **overdragen**: het risico financieel overdragen d.m.v. verzekeren, bijkomend verzekeren of operationeel d.m.v. outsourcen (iemand anders doet het met minder risico);

2* STAPPENPLAN voor, tijdens en na de risicoanalyse

Bij begeleid werken is het uitgangspunt steeds de cliënt: wat is zijn droom? Dat is een intensieve zoektocht, die zowel een scherpe focus als een breedsurfende creativiteit vraagt. Geleidelijk landt dat proces door een voortdurende koppeling aan praktische en persoonlijke mogelijkheden (en beperkingen). De risicoanalyse als proces raakt zo ongemerkt bijna vanaf het begin verweven in je zoektocht. Het is goed om dit bij aanvang op de achtergrond te houden, maar op een bepaald moment moet je het formaliseren. Het is ook goed om hier een formeel punt van te maken: dat geeft vooraf ruimte om creatief te zoeken, en achteraf de zekerheid van goede beslissingen genomen te hebben. Eerst heel bewust NIET stilstaan bij de risico's – daarna heel bewust WEL stilstaan bij de risico's.

Fase 1: de roekeloze droomtocht

(Of beter: the dream-catcher in de creatieve zoektocht van de avonturier)

Loopt doorheen assessment, jobhunting, jobmatching

Even los van alles: ga in op wensen, impulsen, zotte ideeën, vage werksporen,... Dit is een belangrijke fase! Het vraagt durf en zelfvertrouwen om je hierin te lanceren – maar het is essentieel om net die job met die meerwaarde te kunnen bedenken. Even niet denken 'dat kan niet', maar Peter Pan die alles kan zijn...

Fase 2: het in kaart brengen

(of beter: de helikoptercoach: wat zie ik, en wat zie ik niet?)

Loopt doorheen ongeveer alle fases, maar vnl. in assessment en matching

Als we dat zot idee willen realiseren: wat komt er dan bij kijken? Wie kijkt? Naar wie?

Fase 3: de formele fase

(in your face: wat is het risico en wat doen we?)

Vnl. in matching en opleiding

1. Je omschrijft je werk in een risicoanalyse:
 - a. Bedrijfsgebonden risico
 - b. Cliëntgebonden risico
2. Je neemt beslissingen:
 - a. Onverantwoorde risico's
 - b. Verantwoorde risico's
3. Je zet je concrete afspraken in een contract:
 - a. De Afsprakennota
 - b. Verantwoording in verslaggeving
4. Je start de opleiding.

Een voorbeeld:

Fase 1 (dromen): Ik wil bij de koning werken

Een cliënt droomt ervan om bij de koning te gaan werken. Je bent geen hakbijl-coach die onmiddellijk zegt 'dat kan niet': je gaat mee in het verhaal, zoekt en bewerkt wat openingen, doet wat verkenningen: ok, er moet een connectie met iets koninklijks zijn; je cliënt beseft dat Brussel te ver is en is aanspreekbaar voor iets anders dan het koninklijk paleis; ...

Fase 2 (uittekenen): Werken bij Destrooper?

Je vindt een match: je cliënt kan gaan werken bij een Koninklijke Hofleverancier, Jules Destrooper, en kan misschien soms mee gaan leveren in het paleis. Destrooper maakt koekjes. Een fabriek dus waar er met voedingsmiddelen gewerkt wordt: dat stelt hoge eisen vanuit de voedselinspectie. Een fabriek met grote machines, en krachtige mix/maal/moordtuigen. Maar ook een bedrijf met een grote open ruimte rond de hallen; met een grote administratieve afdeling; met een vervoersafdeling. Je cliënt heeft hepatitis B gehad, en had vroeger epilepsie (laatste aanval is 5 jaar geleden: wat doe je daarmee?). Er is sprake van een te grote impulsiviteit, en de jarenlange dieetbegeleidingen slaan niet aan: kan ze van de koekjes blijven?

Fase 3 (formeel uitschrijven): Aan de slag

Je zoekt het uit: 1/Je zoekt een arts die een expliciete verklaring omtrent het risico op epilepsie opstelt. 2/Je organiseert een proefdag inpakken in het Dagcentrum waar men snoep inpakt en 3/Je laat de collega's observeren hoe je cliënt met de verleiding omgaat. Het resultaat is niet éénduidig dus 4/In afspraak met de werkpost wordt er bij de start geen risico genomen en wordt er een job in het magazijn gezocht (geen direct contact met voedingsmiddelen, geen autonome machines).

3* FASE 3: DE FORMELE FASE – de risicoanalyse

3.1 Fase 3: Vertrekpunt: die job binnen dat bedrijf:

Inclusief betekent dat onze cliënten op een gewone plek werken, dat de gewone regels ook voor hen gelden, maar dat er aandacht is voor de nodige aanpassingen. Laten we dus eerst uitgaan van de gewone situatie, zoals ze voor iedereen geldt:

Vragen om te stellen:

- Wat zijn de algemene risico's van dit bedrijf, deze job voor iedere werknemer (ongeacht de beperking)?
- Wat zegt de bestaande risicoanalyse van het bedrijf over deze job (ongeacht de beperking)?
- Wat zijn de maatregelen van het bedrijf voor iedere beoefenaar van deze job (ongeacht de beperking)?
- Zijn er bijkomende verzekeringen nodig voor deze job (ongeacht de beperking) ?
- Met aandacht voor lichamelijke veiligheid, psychosociaal welzijn en ergonomie:
 - o wat zijn de regels van het Comité voor Veiligheid op het Werk?
 - o Wat zegt de lokale vakbondsafdeling?
 - o Wat zegt de bedrijfsarts?

Mogelijke informatiebronnen:

- De website van het bedrijf
- Je eigen observaties
- De bedrijfsleider
- De vakbondsafgevaardigde
- De bedrijfsarts
- Het comité voor Veiligheid en Toezicht op het Werk
- De risicoanalyse van het bedrijf
- Het reglement van het bedrijf

3.2 Fase 3: Uitwerking: deze cliënt met die job binnen dat bedrijf

De mensen waar we mee werken, hebben een beperking. Zij hebben het nodig dat hier rekening mee wordt gehouden: anders hadden ze ons ook niet nodig en zou het allemaal wel vanzelf gaan. Maar wat is relevant om mee rekening te houden?

Zoals al eerder aangeduid: het gaat over een specifieke situatie; niet alle kenmerken van de cliënt zijn relevant voor deze job binnen dit bedrijf. Er is dus een voortdurende wisselwerking: je zal je lijstje voortdurend moeten bijsturen. Van de initiële lijst met kenmerken (die je relevant acht), zullen er een aantal niet relevant zijn in het licht van deze job, binnen dit bedrijf; en komen er andere kenmerken in het licht, die je eens nader moet bekijken.

- Algemene gezondheid:
 - o Allergieën?
 - o Diabetes?
- Is er sprake van epilepsie?
 - o Hoeveel aanvallen? Welk type? Wanneer was de laatste?
 - o Wat gebeurt er bij een aanval? Hoeveel hulp is er dan nodig?
- Fysiek, motorisch, sensorisch functioneren:

- o Rugproblemen? Letsels? Mobiliteit? Evenwicht? Kracht?
- o wat kan een risico voor de veiligheid van de cliënt betekenen?
- o Wat kan een risico voor anderen betekenen?
- o Wat kan een probleem zijn bij evacuatie?
- o Slikprotocol ?
- Valgevaar omwille van andere redenen (evenwichtsstoornissen, motorische problemen)?
- Mentaal functioneren:
 - o Communicatie: welke veiligheidsmaatregelen kan de cliënt bevatten en toepassen?
 - o Communicatie: kan de cliënt zelf problemen aangeven?
 - o Kan de cliënt een gsm gebruiken?
 - o Welke handelingen kan hij aanleren?
 - o Kan de cliënt lezen: kan hij de aanwijzingen begrijpen?
 - o Hygiëne (persoonlijke hygiëne)?
 - o Stresstolerantie van de cliënt: hoe gaat hij om met stress? Wat kan hem hierin helpen?
 - o Weerbaarheid tov grensoverschrijdend gedrag?
 - o Oriëntatie in tijd en ruimte?
- Gedragsproblemen:
 - o Is er een kans op controleverlies?
 - o Ontremd gedrag? Grensoverschrijdend gedrag?
 - o Agressie? Verbaal of fysiek?
 - o Is er risico op steelgedrag?
 - o Privacy / Beroepsgeheim: wat kan / moet besproken worden?
- Risico's van en naar het werk?
 - o Voertuig voor de verplaatsing?
 - o Kennis van verkeer?
 - o Supervisie tijdens de verplaatsing nodig?
- Medicatiegebruik: neemt de cliënt medicatie en zo ja, is dit relevant voor de werkplek?
 - o Moet hij die overdag innemen en zo ja, op welk moment? Kan de cliënt dit zelf? Moet hij daarna even rustig zitten?...
 - o Zijn er nevenwerkingen die belangrijk zijn voor de werkplek? Bijvoorbeeld overmatige speekselvloed of een penetrante lijfgeur? Of evenwichtsstoornissen (en dus afraden gebruik van ladders)? Of...
- Middelengebruik: gebruikt de cliënt middelen en zo ja, is dit relevant voor de werkplek?
 - o Rookt de cliënt? Gebruikt hij drugs? Drinkt hij veel? Kan dit ook tijdens het werk gebeuren? enz.
 - o Zijn hier relevante afspraken nodig op en met de werkplek? Bijvoorbeeld dan en dan roken. Of geen sigaretten geven bij veelvuldig vragen. Of geen alcohol schenken aan cliënt. Of verwittigen bij vermoeden druggebruik. Of...
- Eerdere werkervaring van de cliënt en zo ja, zijn er risico's of valkuilen voor deze werkplek?

3.3. Fase 3: Komen tot een conclusie

Dit is lijkt een beetje op wat je al doet bij jobmatching: gegeven de kenmerken van dit bedrijf, en de kenmerken van deze cliënt: welke combinatie geeft welk risico? Een risico mag je niet alleen zien als risico op een dodelijke val of andere levensgevaarlijke zaken: risico op hoofdpijn door een slechte verlichting is óók een risico. Voor ieder risico dat je

ziet, moet je je afvragen hoe vaak het kan voorkomen, en wat de gevolgen zijn. Hoe groter de prevalentie (de kans dat dit risico ook echt gebeurt), hoe groter het risico. Hoe zwaarder de gevolgen, hoe groter het risico. Als er een grote kans is, en grote gevolgen, kom je bij de vraag of er hier wel verantwoord wordt omgegaan met veiligheid: is dit ok?

Hoe ver ga je daarin? We hebben vroeger al gesteld dat het een moeilijke maar noodzakelijke oefening is om realistisch te blijven: je kan alles doodrelativeren – of paniker. Beperk je tot de meest relevante (realistische) risico's.

4* FILTERS VOOR JE BRIL

Detectie: Oplijsting risico's:

- Algemeen risiconiveau voor die job in dat bedrijf ?
- Welke specifieke risico's zijn er voor deze cliënt (met zijn beperking)?
- Welke risico's zijn verantwoord (welke graad van risico accepteren we)?
- Welke risico's zijn onverantwoord (en wat wordt dus verboden)?
- Bij twijfel bevragen bij schaduwcoach en/of diensthoofd – eventueel bij verzekeringsagent.

Preventie: welke maatregelen zijn nodig en wie zorgt ervoor?

- Ergonomische aanpassingen?
- Gebruik van machines en proeve van bekwaamheid?
- Werken met gevaarlijke stoffen?
- Beschermende kledij en/of volgens hygiënevoorschriften?
- Waar en wanneer mag gerookt worden?
- Kunnen oortjes op het werk?
- Wat te doen bij epilepsie?
- Gegevens belangrijke derden?

Acceptatie: Neerslag risico's

- Checklist blad 1 – 2 – 3
- Uiterlijk eerste dag opleiding verslag in Profiel bij Start (dossier/handelingsplan/...):
 - o Gezette stappen
 - o Te verantwoorden risico's en waarom.
 - o Onverantwoorde risico's en waarom.
 - o Welke maatregelen zijn er nodig en wie zorgt er voor.
- Contractueel:
 - o Afsprakennota of aanpassing ervan: concrete afspraken, regels, verboden.

Opvolging:

- Steevast alert zijn tijdens opvolgbezoeken, bij nieuwe taken, bij veranderingen.
- Vast onderdeel bij Jaarlijkse bevraging.
- Deze alertheid ook hebben bij schaduwcliënten.