

# Melden, registreren en onderzoeken van voorvallen

**Doel** Dit document beschrijft de procedure van melden, registreren en onderzoeken van voorvallen zijnde ongevallen, (ernstige) incidenten en onveilige situaties.

Meer specifiek dient de procedure:

- als bijdrage aan de continue verbetering van de veiligheidsperformance;
- als basis om op individueel en collectief niveau te leren;
- om te voldoen aan en handhaven op de wettelijke verplichtingen;
- als voorwaarde voor het uitvoeren van ongeval- en incidentanalyse en –onderzoek.

**Eigenaar** Director Safety & Environment

**Uitgangspunten** Het uitgangspunt voor deze procedure is wet- en regelgeving, alsmede het beleid van Schiphol (onder meer uitgewerkt in de Schipholregels, Arbo-MS en de 12 Golden Rules of Safety en de HSE Standaard).

**Proces melden, registreren en onderzoeken**

Fase	
1. Signaleren	
	<p>Criteria voor melden: vanuit (Main) Contractors ((M)C) alles doormelden aan Schiphol wat een directe relatie heeft met Schiphol. We melden geen onveilige situaties binnen de bouwplaats die geen invloed hebben op de Schiphol processen. Die zijn voor de uitvoerder.</p> <p>Wat heeft dan een directe relatie met Schiphol?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voorvallen met enige vorm van letsel (de ‘arbo’-incidenten);</li> <li>Voorvallen met schade aan (Schiphol) assets (bijv. kabel- en leiding schade, schade aan constructie);</li> <li>Incidenten (al dan niet met (materiele)schade);</li> <li>Voorvallen die binnen de invloedssfeer van Schiphol vallen (Schiphol betrokkenheid en beïnvloedbaarheid);</li> <li>Voorvallen die de processen van Schiphol raken; met voorvallen bedoelen we alle meldingen die Schiphol raken (incidenten, ongevallen, onveilige situaties);</li> <li>Hoog risico incidenten (potentie); denk hierbij bijvoorbeeld aan e-incidenten waarbij het goed is gegaan, maar de uitkomst ook heel anders had kunnen zijn;</li> <li>Voorvallen en onveilige situaties buiten de eigen invloedssfeer van de betreffende MC, maar waar Schiphol zelf wel wat mee kan.</li> </ul>
2. Indien sprake van veroorzaker (bijvoorbeeld overtredingen milieu)	- Veroorzaker laten melden bij Flow Manager Passenger (FMP)/Flow Manager Aircraft (FMA)/Team Manager Operations (TMO)
3. Registratie	<p>Toegang tot Schiphol Incident Learning System (SILS):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Registratie in SILS</li> </ul> <p>Geen toegang tot SILS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Door te bellen naar 0206012116 (Airside) of 026012555 (Landside). Zie ook: <a href="http://www.schiphol.nl/veiligheid">www.schiphol.nl/veiligheid</a></li> </ul>
4. Verwerking van melding binnen HSE-Office	<ul style="list-style-type: none"> <li>Classificeren van melding</li> <li>Analyse van voorval</li> <li>Eventueel incidentonderzoek in overleg/samenwerking met de relevante experts (zie bijlage)</li> <li>Eventueel sanctie</li> </ul>

	- Eventueel brief naar leidinggevende
5. Evaluatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In teamverband en op organisatieniveau evalueren door de OPS Risk Committee (ORC), ASM Safety Risk Committee (ASRC) en Schiphol Projects Risk Committee (SPRC).</li> <li>- Bij betrokkenheid meerdere organisaties gezamenlijk evalueren</li> <li>- Resultaten van incidentonderzoek en adviezen volgend uit analyses worden intern gedeeld middels onderzoeksrapportages en/of intranet en (indien van toepassing) ook buiten de organisatie</li> </ul>

### Begrippen

De onderstaande tabel bevat de relevante achtergrondinformatie bij de begrippen die in deze procedure naar voren komen.

Onderwerp	Uitwerking
<i>Voorval</i>	Ongevallen, (ernstige) incidenten en onveilige situaties
<i>Onveilige situatie (ook wel: gevaarlijke situatie)</i>	Een onbedoelde situatie die niet tot een arbeidsongeval of een bijna-ongeval heeft geleid, hoewel dat wel degelijk mogelijk was geweest.
<i>Incident (ook wel bijna-ongeval)</i>	Een ongewilde gebeurtenis dat zich voordoet onder omstandigheden die zeer waarschijnlijk tot een ongeval zou hebben geleid.
<i>Ongeval</i>	Een voorval dat heeft geleid tot (ernstige) verwonding, overlijden, schade of milieuverontreiniging.
<i>Arbeidsongeval</i>	Een aan een werknemer in verband met het verrichten van arbeid overkomen ongewilde plotselinge gebeurtenis, die schade aan de gezondheid tot vrijwel onmiddellijk gevolg heeft gehad. Ongevallen tijdens woon-werkverkeer worden niet beschouwd als arbeidsongeval.
<i>Verzuimongeval</i>	Ongeval met verzuim van de eerstvolgende dienst tot gevolg. Schiphol registreert alle voorvallen. Vanuit de overheid is het verplicht om verzuimongevallen met een verzuim groter dan 3 dagen te registreren en ernstige ongevallen te melden.
<i>Meldingsplichtig ongeval Nederlandse Arbeidsinspectie</i>	Een arbeidsongeval dat leidt tot de dood, een blijvend letsel (naar redelijk oordeel) of een ziekhuisopname.
<i>Bedrijfsongevallen-formulier</i>	Registratieformulier SNBV voor ongevallen dat te vinden is op de website óf het bedrijfseigen ongevallenformulier.
<i>Regiecentrum</i>	Registreert alle gegevens van de melding en verwerkt deze in SILS voor de Terminal/Bagage en Landside gerelateerde meldingen.
<i>Havendienst</i>	Registreert alle gegevens van de melding en verwerkt deze in SILS voor de Airside gerelateerde meldingen.

<i>SILS</i>	In SILS van de Health, Safety & Environment Office (HSE-Office) <u>worden</u> voorvallen geregistreerd. De voorvallen worden gemeld door medewerkers van Schiphol en derden. Het systeem genereert informatie ten behoeve van adviezen en trendanalyses (en biedt dus geen oplossing voor de melding).
<i>Onderzoeksteam</i>	Team dat bij het uitvoeren van onderzoek naar een voorval wordt samengesteld onder verantwoordelijkheid van Incidentenonderzoek AAS en zo nodig aangevuld met contractor of stakeholders. Doel van het onderzoek is om te leren van het voorval.
<i>Werkingsgebied</i>	Voorvallen die plaats hebben gevonden binnen het luchthavengebied.

### Voorwaarden

Onderwerp	Uitwerking
<i>24/7 beschikbaarheid</i>	Het Regiecentrum en de Havendienst zijn 24/7 beschikbaar als meldpunt. Het Regiecentrum dient als meldpunt voor Terminal/Bagage/Landside, de Havendienst voor meldingen op Airside.
<i>Registratie</i>	Registratie vindt plaats in SILS op basis van de volgende meldingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- via melding aan het Regiecentrum of Havendienst</li> <li>- via een bedrijfsongevallen-formulier</li> <li>- via de Schiphol Community app</li> </ul>
<i>Informatie</i>	Medewerkers van SNVB en (main) contractors en stakeholders zijn verplicht alle voor onderzoek noodzakelijke informatie te verstrekken aan de onderzoeker met uitzondering van medische gegevens.
<i>Melden arbeidsongevallen aan Nederlandse Arbeidsinspectie</i>	Telefonisch: 0800-5151 in geval van dood of levensbedreigend letsel; Digitale melding via de website <a href="http://www.nlarbeidsinspectie.nl">www.nlarbeidsinspectie.nl</a> voor meldingsplichtige ongevallen zonder levensbedreigend letsel.

### Verantwoordelijkheden

Wie	Verantwoordelijkheid
<i>Werknemer / derden</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Signaleren</li> <li>- Directe actie; aanspreken of alarmeren/melden <ul style="list-style-type: none"> <li>o Bij ongeval (nood): <u>alarmeren</u> Regiecentrum/Havendienst via 020-601 2222</li> <li>o In geval van andere incidenten óf onveilige situaties: melden via één van onderstaande kanalen: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 020-601 2555 (Landside en Terminal/Bagage)</li> <li>➢ 020-601 2116 (Airside)</li> </ul> </li> <li>o In geval van onveilige situatie: ook aanspreken van direct betrokkenen</li> </ul> </li> <li>- Melden aan de eigen leidinggevende</li> </ul>
<i>Leidinggevende</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bepalen ernst van de situatie</li> <li>- Directe actie: aanspreken en alarmeren/melden <ul style="list-style-type: none"> <li>o Bij ongeval (nood): <u>alarmeren</u> Regiecentrum/Havendienst via 020-601 2222)</li> <li>o In geval van andere incidenten óf onveilige situaties: melden via één van onderstaande kanalen: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 020-601 2555 (Landside en Terminal/Bagage)</li> <li>➢ 020-601 2116 (Airside)</li> <li>➢ SILS</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>o In geval van onveilige situatie: ook aanspreken van direct betrokkenen</li> <li>- Bij een ongeval het bedrijfsongevallenformulier volledig invullen en sturen naar <a href="mailto:arbeidsongevallen@schiphol.nl">arbeidsongevallen@schiphol.nl</a> (en bij SNBV-medewerker naar HR)</li> <li>- Evalueren en conclusies terugkoppelen aan belanghebbenden</li> </ul>
<i>Contractor / werkgever</i>	<p>De contractor / werkgever is verantwoordelijk dat meldingsplichtige ongevallen worden gemeld bij de Nederlandse Arbeidsinspectie.</p> <p>Bij een meldingsplichtig ongeval tevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerste hulpverlening in afwachting van de hulpverlening van Schiphol;</li> <li>• Onveilige situaties direct oplossen / veilig stellen;</li> <li>• de ongevalslocatie afzetten;</li> <li>• niet-geautoriseerde medewerkers mogen de locatie van het ongeval niet betreden;</li> <li>• direct getuigen identificeren en contactgegevens registreren;</li> <li>• verzamelen van relevant bewijs, zoals onder andere: <ul style="list-style-type: none"> <li>o foto's;</li> <li>o controledocumentatie met betrekking tot de werkzaamheden;</li> <li>o gereedschap;</li> <li>o apparatuur.</li> </ul> </li> <li>• het meldingsplichtige ongeval binnen 1 uur melden bij de Opdrachtgever van Schiphol Nederland BV (SNBV).</li> </ul> <p>Overige voorvallen moeten binnen 24 uur aan SNBV worden gemeld.</p>
<i>Opdrachtgever SNBV = Project-, Servicemanager, Projectleider</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melden ongevallen in het MT</li> <li>- Ongevallenmeldformulier en –rapportage van de contractor versturen naar de HSE Office</li> <li>- Ongevallen opnemen in de maandrapportage</li> <li>- Ongevallen opnemen in de projectevaluatie</li> <li>- IF factor berekenen per project</li> </ul>
<i>Regiecentrum</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registratie in SILS</li> <li>- Bij ernstig ongeval informeert het regiecentrum de Prevention Officer (Preventiemedewerker)(preventiemedewerker), buiten kantoor tijd de Flow Manager Passengers / Aircraft</li> </ul>
<i>Havendienst</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefonische melding aan overheden</li> <li>- Inzet Authority Officer</li> </ul>
<i>Flow Manager Passengers / Aircraft</i>	<p>Bij ernstige ongevallen (<b>buiten kantoor tijd</b>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inwinnen noodzakelijke informatie</li> <li>- Informeren toezichthouder – Overheid - (indien medewerker een medewerker van SNBV betreft, derden onder regie (stagiairs en uitzendkrachten) of passagiers.</li> <li>- Begeleiden toezichthouder</li> <li>- Per e-mail (<a href="mailto:hse-office@schiphol.nl">hse-office@schiphol.nl</a>): informeren Prevention Officer (Preventiemedewerker)</li> </ul>
<i>Authority Officer</i>	<p>Registratie en rapportage:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registratie in SILS</li> </ul>
<i>HSE-Office</i>	<p>Classificeren en analyseren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Classificeren van type voorvallen en incidenten in SILS</li> <li>- Analyseren ernst van de gebeurtenis</li> </ul>

	<p>Incidentonderzoek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitvoeren van incidentenonderzoek conform het 'protocol HSE Voorvallenonderzoek' (zie ook procedure in de bijlage).</li> <li>- Informeren van het focal point van de afdeling van de risico-eigenaar</li> </ul>
	<p>HSE-Data:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opstellen kwartaalrapportages met trends in incidenten en analyses hiervan</li> </ul>
	<p>Milieuvoorvallen en overtredingen:</p> <p><i>Indien persoonlijke overtreding:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opstellen sanctioneringsbrief richting werkgever</li> <li>- Eventueel gesprekken met veelplegers</li> </ul> <p><i>Indien bedrijfsovertreding:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Periodieke gesprekken voeren met bedrijven werkzaam op Schiphol om het HSE bewustzijn te vergroten en aantal meldingen te verlagen</li> </ul> <p><i>Algemeen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opstellen van kwartaalrapportages en trends en analyses hierover</li> <li>- Informeren van de risico-eigenaar en proceseigenaar</li> </ul>
	<p><i>Brandveiligheid en Milieu inspecties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Periodieke inspecties (en indien nodig herinspecties) op basis van een risicoanalyse</li> <li>- Signaleren van ongewenste gebeurtenis en melding en registratie in SILS</li> </ul>
	<p><i>Arbo (Health &amp; Safety Officer / preventiemedewerker):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bij ernstige ongevallen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inwinnen noodzakelijke informatie</li> <li>• Informeren Overheid</li> <li>• (SNBV-medewerkers)</li> <li>• Informeren bij werkgever of Nederlandse Arbeidsinspectie is geïnformeerd</li> <li>• Begeleiden toezichthouder (Nederlandse Arbeidsinspectie)</li> </ul> </li> </ul>
<i>Risico- en proceseigenaar</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementeren van de beheersmaatregelen en aanbevelingen</li> <li>- Eventueel aanpassen van de beheersmaatregelen (in afstemming met HSE-Office) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorg dragen voor evaluaties;</li> <li>• Monitoring vindt plaats in de ORC , ASRC en SPRC.</li> </ul> </li> </ul>

Binnen Amsterdam Airport Schiphol (AAS) wordt onderzoek naar voorvallen uitgevoerd door Incidentenonderzoek van de afdeling A/SSE/Health, Safety and Environment Office (HSE-O). De werkwijze is vastgelegd in een protocol.

Om zoveel mogelijk lering te kunnen trekken uit voorvallen wordt er altijd naar gestreefd het onderzoek samen met betrokken sectorpartijen uit te voeren. Dit kan wel of niet plaats vinden onder de vlag van het Joint Integrated Safety Management System (ISMS)<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> In het ISMS werken LVNL, luchtvaartmaatschappijen, tankdiensten, grondafhandelaren en AAS geïntegreerd samen aan veiligheid. Het ISMS is een aanvulling op de bestaande veiligheidsmanagementsystemen van de individuele partijen, waarbij het ISMS zich richt op de risico's met betrekking tot de interacties tussen de partijen. De zogeheten interface risico's. Binnen het ISMS worden incidenten gezamenlijk onderzocht en worden proactieve veiligheidsanalyses uitgevoerd. Het delen van informatie leidt tot betere inzichten,

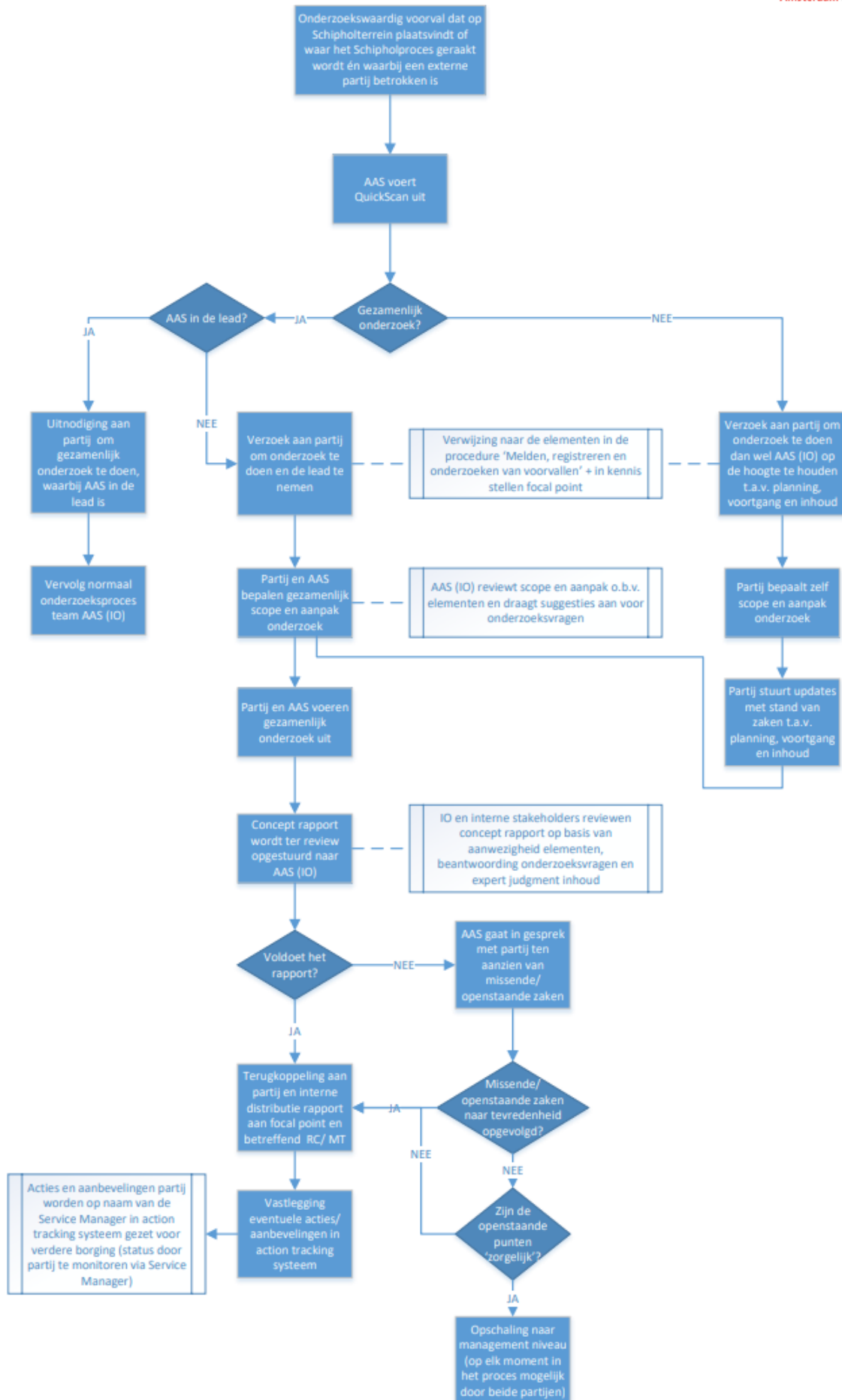
Het proces van het uitvoeren van onderzoek in ISMS verband wordt beschreven in het ISMS Manual. Het besluit om onderzoek in ISMS verband uit te voeren, waarvan AAS onderdeel is, wordt genomen door de programmamanager van ISMS in overleg met de betrokken sectorpartijen en de Senior Manager HSE.

Indien het onderzoek niet wordt uitgevoerd in ISMS verband zoekt HSE-O Incidentenonderzoek contact met betrokken partijen en worden afspraken gemaakt over het te volgen onderzoekstraject. Is de betrokken partij een (main) contractor dan wordt het proces gevolgd zoals wordt geïllustreerd in het processchema op de volgende pagina. Is dit niet het geval dan wordt zoveel mogelijk dezelfde lijn gevolgd en onderling afgestemd wat de beste aanpak is.

Met Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL) zijn specifieke afspraken gemaakt met betrekking tot het uitvoeren van onderzoek buiten ISMS verband.

---

verbeteringen en conclusies. Door op deze intensieve wijze samen te werken zijn partijen nog beter in staat om veiligheidsrisico's te analyseren, te beoordelen en op te lossen.



Het onderzoeksrapport bevat minimaal de volgende elementen:

- Wat is er gebeurd (uitgebreide beschrijving van het feitelijke voorval inclusief precieze locatie waar het is voorgevallen, bij voorkeur vergezeld van foto's waarop incident locatie/betrokken installatie/materieel zichtbaar is voor de beeldvorming)?
- Wat waren de werkzaamheden/proces waarbij het gebeurde (beschrijving van de werkzaamheden/het proces, inclusief de reden/noodzaak/aanleiding voor deze werkzaamheden) en welke assets/materieel was betrokken?
- Wie waren er betrokken (functienamen) bij het voorval en de werkzaamheden (zowel vanuit de MC als vanuit Schiphol)?
- Gevolgen/consequenties (letsel, verzuim, schade, vertraging etc.).
- Wat zijn de maatregelen die direct na het voorval zijn genomen (hulpverlening, noodorganisatie, herstel/terugkeer) en is de situatie veilig gesteld?
- Zijn er reeds (tijdelijke) verbetermaatregelen genomen ter voorkoming van een vergelijkbaar voorval op korte termijn? Zo ja, welke zijn dat?
- Analyse van het voorval:
  - Directe oorzaken:
  - welke beheers- of beschermingsmaatregelen waren aanwezig of hadden aanwezig moeten zijn om het incident te voorkomen;
  - per maatregel, wat is de reden dat deze niet (afdoende) heeft gewerkt (menselijk handelen of uitblijven van menselijk handelen) of waarom deze niet aanwezig was;
  - Per (uitblijven van) menselijk handelen; wat waren de omstandigheden/redenen en oorzaken die eraan hebben bijgedragen dat de persoon iets wel/niet heeft gedaan?
  - Achterliggende oorzaken: per omstandigheid/reden/oorzaak aangeven wat hier weer de oorzaak van is. Waardoor is dit ontstaan. De hier beschreven oorzaken dienen op management/beleids/systeemniveau van de organisatie te zitten en hebben dus geen directe relatie meer met het incident.
- Document review:
  - Bijvoegen en beschrijven van de geldende procedures, werkinstructies en andere werkafspraken en documentatie (denk aan TRA's, toolboxen, BowTie's) gerelateerd aan (de risico's ten aanzien van) het proces/de werkzaamheden waarbij het incident is voorgevallen;
  - Beschrijving waardoor de in deze documentatie opgenomen zaken het incident (of het voorkomen of minimaliseren van de gevolgen ervan) niet hebben kunnen voorkomen.
  - De documentreview kan onderdeel zijn van de analyse van het incident en hoeft als zodanig niet als apart 'hoofdstuk' opgenomen te worden, als alle informatie maar in het onderzoeksrapport verwerkt is.
- Aanbevelingen: beschrijving van de aanbevelingen die worden aangeraden om dit type incidenten in de toekomst te voorkomen (gerelateerd aan het niet werken van de beheersmaatregelen/de directe oorzaken van het incident) en de organisatie als geheel te verbeteren (gerelateerd aan de achterliggende oorzaken van het incident). Aanbevelingen dienen een actiehouder en deadline te hebben.