

Positieve veiligheid komt voort uit het combineren van de methodiek Safety I (knelpuntenanalyse) en Safety II (procesreflectie of ook wel systeemreflectie) [E. Hollnagel; From Safety-I to Safety-II](#). Het is een andere manier van kijken naar het organiseren van veiligheid. Dit is nodig, omdat de organisaties complexer worden en de onderlinge afhankelijkheden in en buiten teams groter.



Safety I

Safety I is een traditionele wijze van veiligheid organiseren. Men kijkt naar risico's, afwijkingen en de maatregelen die vervolgens genomen worden, het communiceren hierover en de handhaving hierop. Dit is een lineaire benadering die gericht is op 'oorzaak en gevolg' en is vooral een technische kant van veiligheid. Kenmerkend is dat er veel protocollen en richtlijnen zijn die in elke situatie toegepast moeten worden. In complexe organisaties en samenwerkingsverbanden blijkt dat deze benaderingen niet altijd bijdragen aan het opvolgen van die richtlijnen. Er zijn te veel variaties in het werk die het opvolgen soms lastig maken. Deze wijze van denken over veiligheid wordt dan als negatief ervaren. Bij Safety I ligt de focus op waarom het fout gaat en niet over hoe het werk uitgevoerd is, zoals bedacht vanaf de tekentafel. Dan wordt gesproken over de term 'Work as Imagined'.



Safety II

Een recentere kijk op veiligheid is een systemische benadering van het gehele systeem. Niet alleen de protocollen en richtlijnen tellen mee in de analyse, maar ook de mens wordt hierin meegenomen (socio-technisch systeem). In de complexiteit van organisaties voldoet Safety I onvoldoende om die veiligheid te garanderen.

Als het werk goed is uitgevoerd met de juiste resultaten wil dit nog niet zeggen dat er veilig gewerkt is. Ook als de uitkomsten niet goed zijn wil dit nog niet zeggen dat er onveilig gewerkt is.

Dit is belangrijk om te onthouden bij het bespreken van fouten en knelpunten.

Bij succesvolle projecten is het dan ook de vraag wat werknemers en teams gedaan hebben om de klus te klaren. Hebben ze zich strak gehouden aan de veiligheidsvoorschriften, met het risico dat het werk vast ging lopen of hebben ze *flexibiliteit* en *veerkracht* getoond door aanpassingen te doen?

Bij Safety II wordt aandacht gegeven aan het gedrag van de werknemers. Wat hebben ze op de werkvloer gedaan om het met succes te laten verlopen. Waarom ging het goed? Op welke manier hebben ze veerkracht en flexibiliteit getoond?

Vanwege de complexiteit is het voor een goede analyse belangrijk om de context waarin het werk heeft plaatsgevonden mee te nemen in de reflectie. Niet elke werksituatie is immers hetzelfde. Bij Safety II kijkt men naar de praktijksituatie en hoe de werknemers het werk hebben uitgevoerd. Het gaat bij Safety II om 'Work as Done'.

Positieve veiligheid

Door Safety I en Safety II te combineren, wordt vanaf de werkvloer (Work as Done) belangrijke informatie teruggegeven aan die werknemers die zich bezighouden met veiligheid aan de tekentafel (Work as Imagined).

Met het combineren van Safety I en II wordt de mens niet alleen gezien als de kwetsbare factor in veilig gedrag, maar ook als de bron van veiligheid. Vanuit verschillende perspectieven en behoeften van werknemers, management en veiligheidsprofessionals wordt die veiligheid georganiseerd, beleefd, geëvalueerd en tot slot verbeterd.

Effect op leren

Bij Safety I gaat het overwegend over op het oplossen van problemen in de huidige situatie of werkcontext. Individuele werknemers en teams leren door binnen het systeem en vastgestelde strategie verbeteringen door te voeren in de bestaande processen en structuren. Op basis van observaties en signalen worden 'technische' maatregelen genomen. Dit heet 'Single-Loop Learning'. Het zijn maatregelen op het niveau van aanpassen en verbeteren.

Bij Safety II is sprake van een holistische benadering. Bij de vraag wat er goed ging en in welke mate het werk is aangepast, wordt reflectie gevraagd op het gehele proces. De vraag die daarbij gesteld wordt, is of de strategie die gehanteerd werd en de processen die gevolgd werden wel passend waren binnen het systeem. Zijn deze nog actueel om die veiligheid en veilig gedrag te realiseren?

Het reflecteren vraagt van werknemers kennis van het organiseren van het werk als geheel en niet alleen van hun eigen taak binnen het team. Om Safety II met succes te organiseren, is het van belang dat bij het bespreken van het 'goede werk' ook werknemers aanwezig zijn die daar oog voor hebben en de vertaalslag kunnen maken naar de organisatie van het werk in bredere zin.

Deze vorm van leren, waarbij reflectie noodzakelijk is, wordt ook wel 'Double-Loop Learning' genoemd.

Hierbij gaat het om maatregelen op het niveau van verbeteren en vooral op vernieuwen.

In onderstaande tabellen staan de grootste verschillen tussen de visie en uitgangspunten bij Safety I en II.

Visie Safety I en Safety II

Safety I	Safety II
Afwezigheid van fouten/incidenten	Aanwezigheid wat goed gaat
Het systeem is goed	Het systeem is imperfect
De mens is het probleem	De mens is de oplossing
Technische betrouwbaarheid	Uitgaan van de veerkracht en flexibiliteit/ wendbaarheid van de werknemers
Metafoor	
Het verkeerskruispunt  Iedereen houdt zich aan de stoplichten	De rotonde  Iedereen houdt rekening met de situatie en handelt veilig

Uitgangspunten Safety I en Safety II

Onderwerp	Safety I	Safety II
Hoofdvraag	Waarom gaat het fout?	Waarom gaat het goed?
Focus	Zo min mogelijk fouten maken	Zo veel mogelijk goed doen
Methode voor oplossing	Technisch. Lineaire benadering	Holistische benadering; Technisch en menselijk interactie (socio-technisch)
Veiligheid is	Afwezigheid van ongevallen en incidenten	Werk aanpassen aan de omstandigheden
Dingen die fout gaan	Technische, menselijke of organisatorische oorzaken	Variatie die niet opgevangen kan worden door de protocollen en richtlijnen
De mens is een	Kwetsbaar wezen	Bron van flexibiliteit en veerkracht
Ongevalsonderzoek en risicomangement is gericht op	Weghalen van de oorzaken, verbeteren van barrières	Waarom gaat het meestal goed, waarom was variatie niet te beheersen?
Niveau van maatregelen	Aanpassen en verbeteren	Verbeteren en vernieuwen