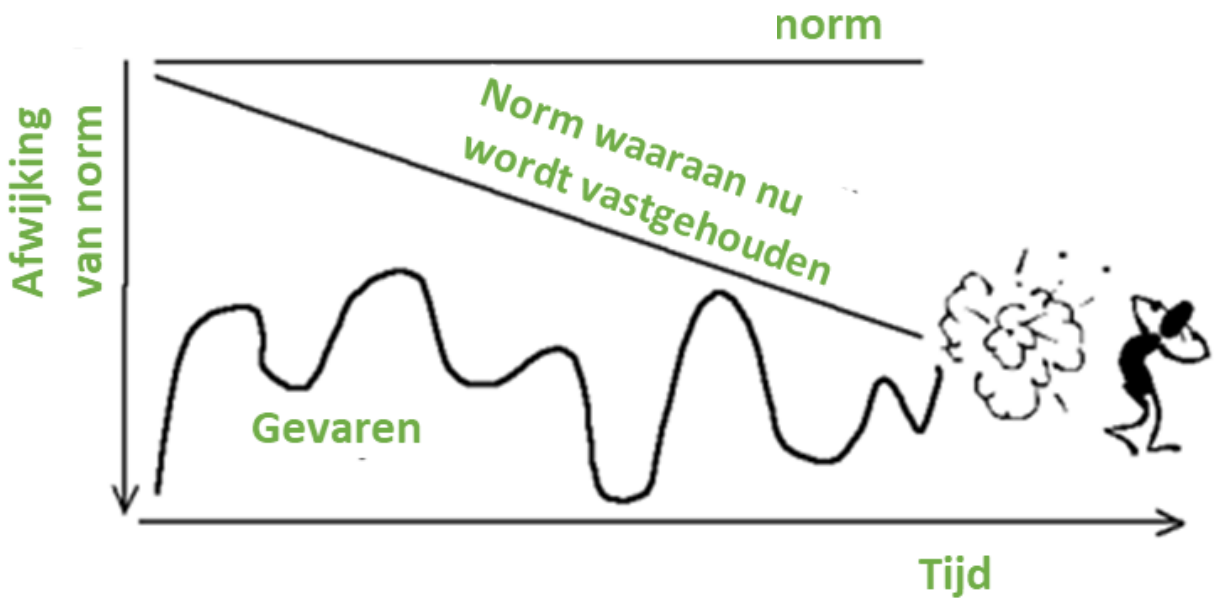
Normalization of Deviance

Peter Schmitz
HSE expert
Borouge International



Wat is Normalization of Deviance (NoD)?

- Het afglijden van de norm of normvervaging
- Het proces waarbij afwijkend gedrag òf het afwijken of niet volgen van de regels langzaam normaal en geaccepteerd wordt



Sidney Dekker

Seveso Top Leadership
TOGETHER LEADING IN SAFETY

Wat doet Normalization of Deviance (NoD)?

- Het creëert onveilige situaties
- Het bevordert het maken van fouten
- Het maakt incidenten waarschijnlijker



Seveso Top Leadership
TOGETHER LEADING IN SAFETY

Voorbeelden

In de privé sfeer

- Rijden zonder gordel
- Te snel rijden (in 30 km zones)
- Afval op de grond gooien
- Files omzeilen
- Het afschieten van vuurwerk zonder bril
- Door het rood fietsen/lopen
- Bellen in een stilte-coupé
- Roken in openbare ruimtes
- Niet handsfree bellen
- Grof of beledigend taalgebruik op social media
- Polariseren

In de (chemische) industrie

- Geen PSSR vóór opstart
- Werkinstructies niet aftekenen
- Incidenten en lekkages niet melden
- Telefoons meenemen in de plant
- PBM’s niet gebruiken
- Geen/onvoldoende overdracht van shifts
- Geen LMRA
- Geen nacontrole van reparaties
- Verkorte operator ronden
- Geen overbruggingen schrijven
- Geen try-out


BRZO: Besluit Risico Zware Ongevallen

Hoe heeft het zo ver kunnen komen?

Directe oorzaak

- Ontsteking van Xyleen in de lekbak door een gasbrander → vloeistofbrand in de lekbak

Escalatie

- Niet stoppen van de pomp
- Afbreken van de las in de persleiding
- Niet kunnen blussen van de brand (of zelfs verergeren van de brand)
- Verspreiding van de brand naar de nabije (120) IBC’s

Fout bevorderend

- Geen kennis over de brandbaarheid van Xyleen
- Gebruik van verkeerde pakkingen waardoor veel lekkages
- Geen kwaliteitseisen t.a.v. pakkingen, lassen, fittingen
- Zelf verwisselen van pakkingen, geen preventief onderhoud

NoD bij Chemie-Pack in Moerdijk

- Opslag van IBC’s met gevaarlijke stoffen op het middenterrein
- Verpompen op het middenterrein
- Lekkages van de pomp
- Ontdooien van de pomp met een gasbrander
- Schoonmaken en spoelen met Xyleen
- De werkzaamheden – zoals mengen – waren geen onderdeel van de vergunning
- Onvoldoende veiligheidsmaatregelen tijdens werkzaamheden met Xyleen
- Onvoldoende opleiding en training mbt noodsituaties en gebruik van veiligheidsapparatuur
- Geen “verboden” werkzaamheden tijdens inspecties van de overheidsdiensten
- Niet scheiden van chemische stoffen die gevaarlijk samen konden reageren

Seveso Top Leadership
TOGETHER LEADING IN SAFETY

Wat is een norm?

- Een norm is een afgesproken richtlijn of standaard die aangeeft
  - hoe iets moet worden gedaan of
  - welke eigenschappen een product, dienst of proces moet hebben
- Een norm is een afspraak, beschreven maar ook onbeschreven
- Een norm is een geaccepteerde richtlijn, zoals een werkwijze

Seveso Top Leadership
TOGETHER LEADING IN SAFETY

Wat is normvervaging?

Normvervaging is een geleidelijke afwijking van een afspraak of werkwijze, vaak in negatieve zin

Seveso Top Leadership
TOGETHER LEADING IN SAFETY

Welke factoren stimuleren normvervaging?

- Ontoereikende / complexe systemen en procedures
- Productie - / leverdruk
- Zelfgenoegzaamheid, zelfoverschatting
- De gevolgen niet kennen, risico-onderschatting
- Trage feedback vanuit het proces / systeem
- Gewend raken aan het overschrijden van de norm
- Positieve feedback (confirmation bias)
- Gebrek aan toezicht

Seveso Top Leadership
TOGETHER LEADING IN SAFETY

Wat kan normvervaging tegengaan?

- Toezicht
- Snelle / directe feedback vanuit het proces / systeem
- Kennis over de risico's

Seveso Top Leadership
TOGETHER LEADING IN SAFETY

Welke factoren spelen een rol bij het nemen van risico's?

- Eigen **ervaring** of een "gehoorde" ervaring
- **Kennis** van het gevaar en/of het risico
- De **kans** dat het je gebeurt
- De **ernst** van de gevolgen
- **Sociale** omstandigheden
  (groepsdruk, tijdsdruk, financiële druk)
- De mate waarin je je **veilig voelt**



Take away

- NoD is een geleidelijke afwijking van de norm
- Het is vaak moeilijk te herkennen
- Het maakt een incident waarschijnlijker
- Je kunt het op verschillende manieren tegengaan

Seveso Top Leadership
TOGETHER LEADING IN SAFETY