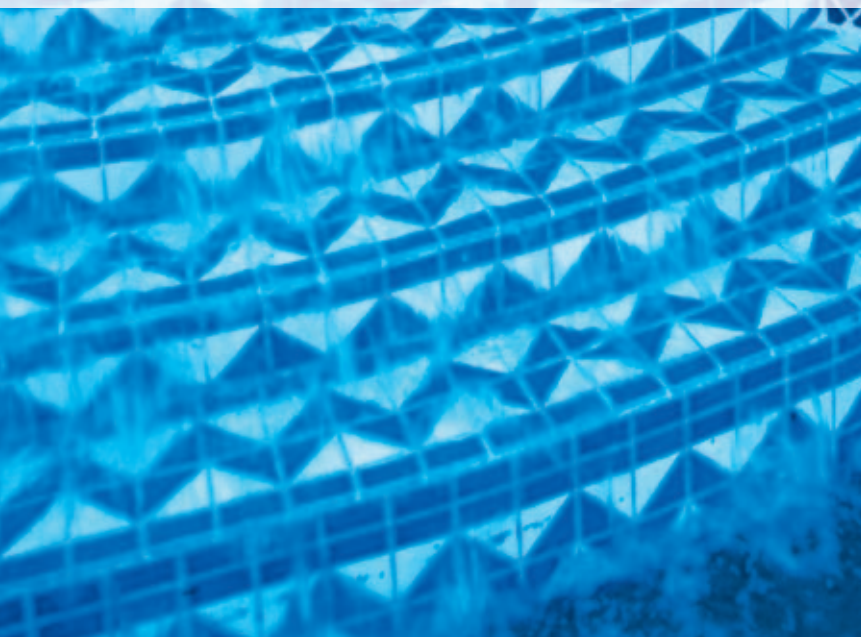




Co-design maakt de **arbocatalogus** bruikbaar

Met de arbocatalogus maken branches eigen arbomaatwerk. Een blik op de eerste generatie catalogi leert dat deze doorgaans 'arbotechnisch' goed in elkaar zitten: per arborisico worden gedegen maatregelen gepresenteerd. Maar zijn de catalogi ook bruikbaar? Worden ze daadwerkelijk gebruikt? Door in het bouwproces de principes van co-design toe te passen wordt de kans daarop vergroot.

Pepijn Nicolas Charles Engelen



Mensen hebben verschillende idealen en overtuigingen en bevinden zich in verschillende omstandigheden. Dat is voor ontwerpers lastig. Zij maken iets voor anderen, maar hoe weten ze of hun ontwerp past bij de doelgroep? En wie bepaalt eigenlijk wat een goed ontwerp is?

Co-design neemt bruikbaarheid als belangrijkste maatstaf: een ontwerp is beter naarmate de doelgroep het beter kan gebruiken. Hoe goed een gebouw of instrument ook is ontworpen, als het niet wordt gebruikt is het een slecht ontwerp. Co-design zet daarmee de behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de gebruiker centraal in een ontwerpogave en niet de kennis en motivatie van de ontwerpers. En omdat de ontwerper de gebruiker nooit helemaal kan kennen, wordt het ontwerp beter als de eindgebruiker zelf erbij betrokken is. In die zin verschilt co-design dus van andere benaderingen: niet schoonheid of volledigheid of inhoudelijke correctheid zijn de belangrijkste criteria, maar bruikbaarheid in de praktijk.

Branches bepalen zelf vorm en inhoud van de arbocatalogus en hoe ze deze maken. Dat gebeurt meestal door betrokken bestuurders van de sociale partners, ondersteund door (externe) arbodeskundigen en een klankbordgroep van arbo-professionals uit de lidorganisaties.

Doorgaans doen de arbodeskundigen voorstellen die door de klankbordgroep worden beoordeeld en na eventuele wijzigingen door de bestuurders worden vastgesteld. De bouwers van de catalogus zijn dus arbodeskundig en dragen arbo een warm hart toe. Als de catalogus bedoeld is voor arbodeskundigen en -enthousiastelingen is dat prima; deskundigheidsniveau en motivatie van bouwer en gebruiker komen immers overeen. Maar het is de vraag of deze catalogi ook geschikt zijn voor 'gewone' leidinggevendenden en medewerkers. Hun motivaties, uitgangspunten en kennis zijn immers nergens direct in het ontwerpproces meegenomen. Door vooral enthousiaste deskundigen een catalogus te laten maken, lopen branches dus het risico dat ze weliswaar prachtig arbo-instrumentarium maken, maar dat het gebruik in de praktijk tegenvalt omdat bij het ontwerp het gat tussen de ontwerper en de gebruiker onvoldoende is gedicht.

Co-design biedt een alternatief proces dat voornamelijk gebaseerd is op samenwerking met de eindgebruiker, maar waarin ook de andere partijen een passende rol hebben. Per branche zullen er nuanceverschillen zijn voor de toepassing van co-design; hier schetsen we de hoofdlijnen.

Het proces begint bij de sociale partners. Zij zijn verantwoordelijk voor de arbocatalogus en stellen deze uiteindelijk vast. Ze bepalen bij de start van het project samen enkele randvoorwaarden zoals beoogde doelgroepen, budget en eventueel de arbeidsrisico's en/of vormgeving.

Idealiter vormt daarna de uitgangssituatie van de beoogde gebruikers de eerste stap in iedere fase van het bouwproces van de arbocatalogus. Zij dragen de gewenste onderwerpen, inhoud, vorm en functionaliteit van de arbocatalogus aan, waar nodig ondersteund door deskundigen. Iedere fase wordt afgesloten met een bestuurlijk besluit van de sociale

partners waarin het bouwresultaat wordt vastgesteld (zie ook kader Stappenplan Arbocatalogus).

Hoe geeft de eindgebruiker zijn mening?

De input van eindgebruikers kan op vele manieren worden gerealiseerd: via enquêtes, gebruikersgroepen die homogeen of heterogeen van samenstelling zijn en een dwarsdoorsnede van de branche vormen, gebruikersgroepen die geheel uit één bedrijf zijn geworven of voorbeeldbedrijven waarbij een heel bedrijf producten test.

In de testfase is het mogelijk gebruikersgroepen online vanaf de eigen werkplek delen van de catalogus te laten toetsen. De keuze voor de wijze waarop de gebruikers hun input geven, is onder meer afhankelijk van de samenstelling van de branche, de bereidheid van deelnemers en opdrachtgever om tijd en moeite te investeren en het beschikbare budget.

Verandert co-design de arbocatalogus?

In veel gevallen levert co-design een andere catalogus op. Leken zoeken vaak niet op (arbo)deskundige termen naar informatie: ze willen hun eigen situatie verwoorden. Dus niet 'psychosociale arbeidsbelasting' als zoekingang, maar zoiets als 'als een patiënt overlijdt' voor iemand in de zorg en 'gezond met deadlines werken' voor een uitgever. Niet 'machineveiligheid' maar 'voet knel' voor een vorkheftruckrijder.

'Gewone medewerkers' blijken een catalogus alleen te gebruiken als ze ergens last van hebben, terwijl bestuurders en arbodeskundigen vaak ook een preventieve werking ervan uit willen laten gaan. Logisch, want voorkomen is beter dan genezen. Maar iemand met klachten heeft weinig aan preventieve maatregelen.

Wat kost co-design en wat levert het op?

Co-design kost tijd, moeite en geld. Daar staan flinke voordelen tegenover. De bestuurders kunnen een gefundeerd oordeel vormen over de arbocatalogus. Het betrekken van eindgebruikers levert een betere inhoud op. Belangrijker nog is dat de structuur en ontsluiting van informatie beter bij de gebruiker passen. Juist de structuur die in de eerste generatie wordt vastgelegd, beïnvloedt waarschijnlijk voor jaren het succes van de arbocatalogus. Gebruikersgroepen helpen ook bij het verwerven van draagvlak voor de catalogus, ze fungeren als ambassadeur. Daarmee zal de implementatie eenvoudiger zijn.

Indicaties voor gebrek aan co-design

Er zijn een paar eenvoudige indicaties voor gebrekkige input van gebruikers. In gesprekken en stukken die over de catalogus gaan, staan vaak de termen 'moeten' of 'zouden moeten'. 'Leidinggevenden zouden dat moeten doen/willen/kunnen'. De wens is hier de vader van de gedachte van de bouwer, maar de formulering geeft direct aan dat er waarschijnlijk een gat is met de werkelijkheid waarin desbetreffende leidinggevende leeft. Met als gevolg een catalogus die goed past bij de wensen van de maker, maar niet bij de werkelijkheid van de gebruiker.

Arbobeleid met co-design

Co-design kan bruikbaar arbobeleid opleveren. We signaleren dat in veel organisaties het belangrijkste arboknelpunt niet het gebrek aan arbokennis of hulpmiddelen is, maar het

ArboCatalogus

De arbocatalogus is geen wettelijke verplichting, het wordt wel gezien als een oplossingenboek voor arbo-zaken. Arbo Magazine besteedt dit jaar in elk nummer uitgebreid aandacht aan de arbocatalogus



In vijf stappen naar een arbocatalogus

Grofweg werkt de bouw van de catalogus in de volgende stappen:

1. Inventarisatie bij eindgebruikers.

Wat weten de gebruikers? Wat kunnen ze? Wat willen ze? Wat vinden ze belangrijk? Hoe denken ze over hun werk en hun arbeidsomstandigheden? Hebben ze behoefte aan ondersteuning op arbobebied? Zo ja, in welke situaties? Hoe verwoorden ze die situaties? Hoe zoeken ze naar informatie? Wat verwachten ze dan? Welke oplossingen kennen ze al en passen ze al toe? Welke oplossingen dragen ze zelf verder aan?

2. Aanvullingen (arbo)deskundigen

Ze scherpen de oplossingen die eindgebruikers aandragen aan en adviseren over mogelijke aanvullingen die goed passen bij de uitgangspunten van de eindgebruikers. Pakken de oplossingen het risico zoveel mogelijk bij de bron aan? Is een oplossing eenvoudiger toepasbaar te maken voor andere gebruikers?

3. Daadwerkelijke bouw

Het daadwerkelijk realiseren van oplossingenboek, digitale omgeving of andere onderdelen van de arbocatalogus.

4. Gebruikerstoets

Past het gerealiseerde daadwerkelijk bij de gebruikers?

5. Bestuurlijk besluit

Het bestuur stelt het resultaat van de bouwfase vast. Het is daarbij vanzelfsprekend mogelijk dat de sociale partners vanuit bestuurlijke verantwoordelijkheid af en toe niet alle adviezen van de gebruikers overnemen.

gebrek aan interesse en motivatie van medewerkers, leidinggevenden of management om arbo echt prioriteit te geven. Door via co-design de uitgangspunten van medewerkers en leidinggevenden te verankeren in het arbobeleid kan het gat tussen de arboprofessional en de werkvloer worden verkleind. Het belangrijkste verschil zit in de keuze van het uitgangspunt: we kiezen niet voor een probleem dat een deskundige zich in een praktijksituatie kan voorstellen, maar voor een probleem waarmee een direct betrokken medewerker zich in zijn eigen werkpraktijk geconfronteerd ziet. Geen evidence-based practice, maar practice-based evidence. ◀◀

Pepijn Nicolas, directeur Spinner, gespecialiseerd in de begeleiding van visie- en strategievorming, gebruikt daarin vaak de principes van co-design. Charles Engelen, organisatieadviseur, trainer en coach, en gelieerd aan Dexis Arbeid BV, houdt zich bezig met management- en teamontwikkeling. Beiden zijn partners in De Goede Praktijk en als zodanig betrokken bij de totstandkoming van een aantal arbocatalogi. Meer informatie www.degoedepraktijk.nl