

'Veiligheid Voorop'

Safety Incident Registratie ENECO



Links
Directeur Safety Office,
Joanne Meyboom Eneco

Rechts
André van Hooidonk,
Projectmanager Axime



Toen de Raad van Bestuur van ENECO halverwege 2006 opmerkte dat Veiligheid een speerpunt moest worden in 2007, vertaalde zich dat in de oprichting van het Safety Office.

Het bleek, dat de verschillende divisies van ENECO eigen procedures hadden voor het registreren en afhandelen van incidenten, waardoor het tamelijk lastig was om met een Birdview naar deze incidenten te kijken.

Het ENECO-breed uitrollen van SAP EH&S (Environment Health and Safety) was de oplossing en het SIRENE-project was geboren. (Safety Incident Registratie ENECO)

'SIRENE-project'

Het registreren en afhandelen van incidenten gebeurde bij de diverse divisies van ENECO op verschillende manieren. De informatie omtrent incidenten bleef in deze divisies hangen, waardoor op centraal niveau geen goed beeld was over aantallen, ernst en hoedanigheden van de incidenten, nog hoe verbeteringen konden worden ingebracht om deze in de toekomst te voorkomen. Voor een bedrijf, dat dagelijks te maken heeft met gas, elektriciteit en stadsverwarming is het belangrijk om de risico's helder in beeld te hebben, zodat de organisatie ongevallen kan voorkomen.

Eén van de divisies, INFRA, had al een begin gemaakt met de inrichting van het SAP EH&S. De opdracht die Axime kreeg, was het ENECO-breed uitrollen van deze applicatie en het aanpassen hiervan aan de eisen en wensen van de andere divisies. ENECO zocht een projectleider business, die het project volgens de Prince-2 methodiek zou aansturen. André van Hooidonk was beschikbaar. Als hoofd IT en hoofd ARBO van SONY Logistics had hij de juiste kennis om het project in goede banen te leiden. Voorts werd het project bewaakt vanuit het Six Sigma-team van ENECO, middels kwaliteitscontroles uitgevoerd door een "Black-Belt".

Project Initiatie

Het project bestaat uit drie fasen:

In **Fase 1** diende de door INFRA gemaakte applicatie te worden uitgerold over de divisies, zonder één enkele wijziging aan te brengen. Het belangrijkste doel was, dat alle ENECO-medewerkers in staat zijn om incidenten eenduidig vast te leggen. In **Fase 2** werd geluisterd naar de eisen en wensen van de divisies en werd het systeem op maat gemaakt. Tevens werd in deze fase Management informatie beschikbaar gesteld. In een eventueel toekomstige **Fase 3** wordt het systeem uitgebreid met de andere functionaliteit van het SAP, zoals koppeling met HR voor ziekmelding en koppeling met Assetmanagement voor machineonderhoud enz.

Aanpak

Om te onderzoeken of Fase 1 überhaupt mogelijk was, is een aantal Gapanalyses uitgevoerd. Hiertoe zijn de achttien belangrijkste divisies bezocht en is met de lokale veiligheidsmedewerkers uitvoerig gesproken over de Incident Afhandelings Procedure, de vast te leggen gegevens en de verschillende definities. Dit leverde een lijst op met 64 issues, die gelukkig geen van alle de realisatie van Fase 1 in de weg stonden.

Realisatie Fase 1

Om de doelstelling te kunnen bereiken is gekozen voor een 3-traps oplossing. Buitendienst medewerkers beschikken niet over een computer en juist zij lopen de meeste veiligheidsrisico's. Van Hooidonk heeft voor hen een handig papieren Incident registratie formulier ontworpen, dat zich opvouwt tot creditcard formaat. De firma Z-card heeft goed meegedacht over het ontwerp van zowel het formulier, als de displaybox. Een eerste oplaag van 20.000 formulieren werd medio oktober 2007 binnen ENECO verspreid. Die medewerkers die wel over een computer beschikken kregen toegang tot een web-formulier waarmee zij incidenten kunnen registreren. Middels SAP Workflow wordt de betrokken leidinggevende van Infra automatisch op de hoogte gesteld van een incident. Voor de andere divisies werd dit handmatig door de veiligheidsmedewerkers van het Safety Office geregeld. Voor de leidinggevenden en veiligheidsmedewerkers binnen ENECO werd het SAP EH&S beschikbaar gesteld. Zij zijn hiermee in staat om informatie aan het incident toe te voegen en om eventuele correctieve maatregelen te definiëren. Na een stukje training kon deze fase 1 oktober j.l.

live worden gezet.

Aanpak Fase 2

Er bleek een fundamenteel verschillende werkwijze te zijn tussen een aantal divisies. In het ene geval is de leidinggevende van één van de betrokkenen bij het incident verantwoordelijk voor de afhandeling, in het andere geval zijn de veiligheidskundigen verantwoordelijk voor de afhandeling van het incident. Via de HR-stamgegevens is de leidinggevende van melder, of slachtoffer van een incident eenvoudig te bepalen, een verantwoordelijke veiligheidskundige echter niet. Een dergelijk probleem deed zich ook voor bij het bepalen van de superieuren van de leidinggevenden. De hiërarchie was niet te bepalen via de HR-stam. Dit werd opgelost door met Functionele Mailboxen te gaan werken voor elke rol die in het proces is te onderscheiden. De divisies kunnen dan zelf bepalen welke personen aan de betreffende rol worden toegekend.

Realisatie Fase 2

Nu de werkmethode duidelijk was, kon de Workflow aanzienlijk worden vereenvoudigd. Er was tot dan toe gebruik gemaakt van vast geprogrammeerde e-mailadressen van personen, nu konden generieke Functionele Mailboxen worden gebruikt. Het webformulier bevatte een aantal rubrieken meer dan het papieren Incident Registratie formulier. Deze laatste was puur bedoeld om hetgeen dat werd waargenomen tijdens een incident vast te leggen. Het webformulier bevatte een aantal rubrieken die alleen door een veiligheidskundige goed zijn in te vullen. Dit leidde soms tot onbedoelde verwarring. Aangezien het webformulier een aantal van de basisrubrieken bevatte voor de berekening van het risicogetal en deze door leken werden ingevuld, werden incidenten soms als zeer ernstig aangeduid, die uiteindelijk lang zo ernstig niet bleken te zijn. Na onderzoek van de toegevoegde waarde van bepaalde rubrieken kon het webformulier gelijk worden gemaakt aan het papieren Incident Registratie formulier, zodat alleen de pure waarnemingen tijdens een incident door de leek kunnen worden geregistreerd. Zodra het incident is geregistreerd middels het webformulier, zorgt de Workflow er voor, dat het in SAP EH&S terecht komt en dat alle betrokken leidinggevenden en veiligheidskundigen van dit incident op de hoogte worden gesteld. Tevens krijgen de veiligheidskundigen een taak

in hun SAP inbox om verdere acties te nemen. Bijvoorbeeld het definiëren van maatregelen om een dergelijk incident in de toekomst te voorkomen. Ten slotte wordt het incident gesloten en krijgen de betrokkenen van de Workflow een bericht dat dit is gebeurd.

Management Informatie

Infra had al operationele management informatie voorzien en laten ontwikkelen in SAP BI. (Business Information) Het ontbrak nog aan bestuurlijke management informatie. Het door van Hooidonk hiervoor gemaakte voorstel werd geaccepteerd. Een consequentie hiervan was, dat de kosten van een incident dienden te worden geregistreerd. In SAP werd een tabblad met drie kostensoorten toegevoegd: Materiële schade, Personeelskosten en Algemene Kosten, zowel geschatte kosten, als daadwerkelijke kosten. Alle rapporten hebben een standaard indeling: Een overzicht van de laatste 12 maanden + een Year-to-Date cijfer en een rapport waarin de rapportagemaand vergeleken wordt met dezelfde periode in het voorgaande jaar. Tevens wordt per rapportage een samengestelde grafiek getoond met zo mogelijk een trendlijn. Afhankelijk van de positie binnen het bedrijf, krijgt een functionaris een rapport per afdeling per district of op bedrijfsniveau of divisieniveau.

Implementatie

Axime is eindverantwoordelijk geweest voor de gehele implementatie. André heeft de opleidingen in samenwerking met medewerkers van het Safety Office van ENECO verzorgd. Hierbij is gekozen voor het Train-the-Trainer concept en zijn de Key-users getraind. In de training is tevens aandacht besteed aan het op de juiste wijze omgaan met de methode Fine & Kinney ter bepaling van het risicogetal. Het werken met het papieren Incident Registratie formulier en met het webformulier is intuïtief. Voor het SAP EH&S is een korte training voorzien. Tevens is gebruik gemaakt van een instructie videofilm. Ook voor het werken met de Workflow en met SAP BI is een korte training gemaakt. Cursisten kunnen daarna gelijk aan de slag in de productieomgeving.

In het kort

Uitdagingen	<ul style="list-style-type: none"> - Gebruik SAP R/3 EH&S - Draagvlak in de organisatie in concurrentie met andere projecten - Uniformering van procedures
Resultaten	<ul style="list-style-type: none"> - alle medewerkers kunnen incidenten eenduidig en in één systeem vastleggen - Beoordeling van incidenten door daarvoor opgeleide veiligheidsmedewerkers - Birdsvieview op incidenten waardoor excessen snel opvallen - laagdrempelige toegang tot complexe applicatie
Axime	<ul style="list-style-type: none"> - Projectleiding - Gap analyse - Aansluiting business & IT - Implementatie - Opleiding - Business Requirement Analyse
Oplossing	<ul style="list-style-type: none"> - SAP Environment, Health & Safety - SAP Workflow - SAP Portal

Geïnteresseerd geraakt in dit project?

Meer informatie gewenst?

Neem contact op met:

Hartog Krant, 06 – 2041 9192 of hkrant@axime.nl