

# **Tussendoortje: on the job oefenen en leren**

**In de context van ketensamenwerking binnen de  
spoorsector**

**APOLLO13 consult**

**Hans Frankenmolen  
[www.a13c.nl](http://www.a13c.nl)**

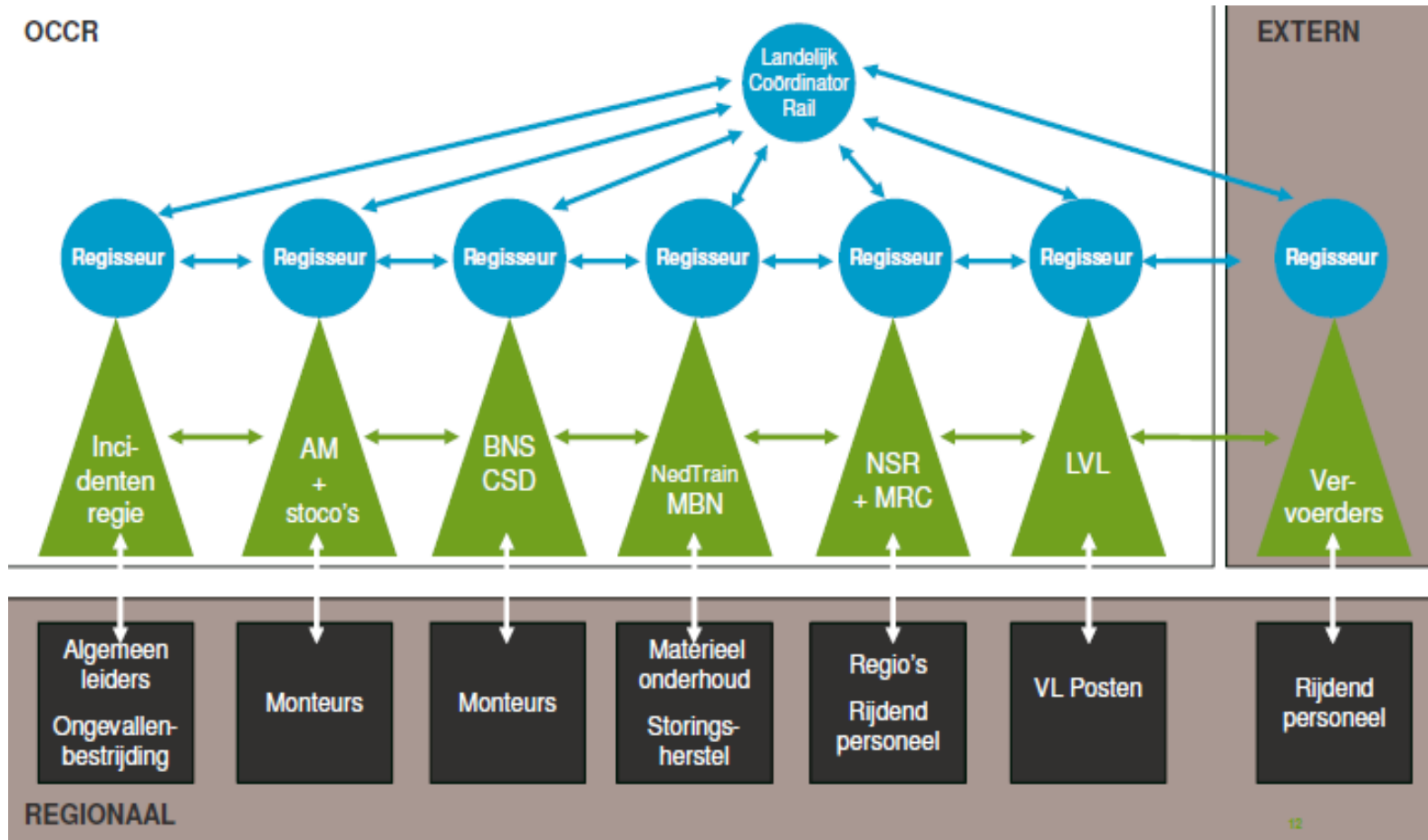
## Het Nederlandse spoorstelsel is complex

- Drukst bereiden spoorwegennet van Europa
- 6.800 km spoor en bijna 400 stations
- circa 35 gebruikers/spoorwegondernemingen
- dagelijks
  - 5.900 reizigerstreinen met 1,2 miljoen reizigers
  - 400 goederentreinen met 100.000 ton goederen
- jaarlijks
  - 4500 – 5000 incidenten/calamiteiten/voorvallen
  - waarvan ca. 450 met impact op de treindienst
  - storingen, aanrijdingen, branden, bommeldingen

# Operationeel Controle Centrum Rail



# OCCR samenwerkingsmodel



## Landelijk Coördinator Rail

### Operationele dienst

- Functioneel leidinggevend aan team regisseurs
- Faciliteert en stuurt de samenwerking binnen ORT
- Coördineert procesverloop bij calamiteiten
- Informeert belanghebbenden en crisisorganisatie

### Leren en verbeteren

- Ondersteunt doorontwikkeling van het OCCR
- Geeft mede invulling aan leercirkel
- Focus op 'werk van alledag'
- Punctualiteit verhogen en klanthinder beperken

## **Uitdaging m.b.t. leren en verbeteren**

Hoe creëer je oefen-, reflectie- en leertijd in een multidisciplinaire omgeving waar de primaire focus gericht is op de verticaal (eigen kolom/organisatie) en waar tijd een buitengewoon schaars goed lijkt?

Hoe creëer je een setting waar de focus gericht is op HRO condities en principes, bijvoorbeeld zoals:

- Betrokken relaties en gedeelde referenties
- Geïnformeerde cultuur en benutten expertise
- Focus op onverwachte, leren van (bijna) missers
- On the job oefenen en uitwisselen praktijkervaringen

## Tussendoortjes (3 x ca. 1 uur per week)

- Nadere kennismaking met elkaar en elkaars werk
- Korte casusbesprekingen en kleine oefeningen
  - Sneeuw, uitloop werkzaamheden, gestrande trein
- Reflectie op de onderlinge samenwerking
  - Interactiepatronen, VIS, balans halen – brengen
- Reflectie op traceren en pareren operationele risico's
  - Collectieve alertheid, best practices, instructies
- Evaluatie incidentafhandeling tijdens de dienst
  - Blame-free, toekomstgericht, anders/beter
- Patroonherkenning in relatie tot problemen
- Introductie/afstemming nieuwe werkwijzen/pilots e.d.

## Praktijkervaringen met implementatie

- Weerstand: geen tijd/prioriteit, wat levert het me op?
- Succesfactoren:
  - Hou het concreet, dichtbij de operatie
  - Doe een beroep op inhoudelijke expertise/passie
  - Neem zo nodig zelf voortouw qua thematiek
  - Zorg voor verslaglegging en follow-up
  - Gewoon doen! En effect sorteren.
- Draagvlak: gewenning en intrinsieke motivatie
  - Beetje vergelijkbaar met een sporttraining
    - geen zin vooraf – achteraf als zeer nuttig ervaren
  - Deelnemers dragen steeds vaker thema's aan